Arcor-Service Rufnummern.

Handbuch IN-Manager.



Inhaltsverzeichnis

1 Herzlich willkommen

Sehr geehrte Vodafone-Kundin, sehr geehrter Vodafone-Kunde,

wir freuen uns, dass Sie sich für eine Service Rufnummer von Vodafone entschieden haben, und heißen Sie herzlich willkommen! Mit Ihren Service Rufnummern sind Sie nun jederzeit und bundesweit für Ihre Kunden und Mitarbeiter erreichbar. Ihre Interessenteninformationen, Auftragsannahmen, Neukundenwerbung, Service-Hotlines, Mehrwertdienste oder sonstigen Dienstleistungen können Sie professionell steuern. Wann, wo und wie Sie Ihre eingehenden Anrufe entgegennehmen, bestimmen Sie mit dem IN-Manager. Über einen gesicherten Internetzugang können Sie hier Ihre Service Rufnummer Ihren Wünschen entsprechend administrieren.

IN steht für Intelligent Network, ein Netz, das so konzipiert ist, dass Diensteanbieter wie Vodafone neue grundlegende Mehrwertdienste schnell, wirtschaftlich und kundenorientiert anbieten können. Diese grundlegenden Mehrwertdienste können Sie als Kunde wiederum flexibel kombinieren und an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens anpassen.

Dieses Handbuch hilft Ihnen, Ihre Rufnummer einzurichten und je nach Wunsch das Routing schnell und einfach wieder zu ändern. So können Sie Ihre Service Rufnummer von Anfang an optimal nutzen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg mit Ihrer Service Rufnummer.

Ihr Vodafone Team

Die Rufnummern der Vodafone-**Kundenbetreuung** und Vodafone-**Störungsannahme** finden Sie im Begrüßungsschreiben, das Sie von Vodafone erhalten haben.

2 Bevor Sie beginnen

Dieses Handbuch beschreibt die Einrichtung, grundlegende Funktionsweise und Bedienung des IN-Managers von Vodafone, mit dem Sie Ihre Service Rufnummern und das Routing der eingehenden Anrufe an Ihre Anforderungen anpassen können.

2.1 Zielgruppe

Dieses Benutzerhandbuch richtet sich zum einen an **Anwender** mit guten Kenntnissen eines gängigen Betriebssystems, z. B. Windows, die flexibel festlegen möchten, wie auf die beauftragten Service Rufnummern eingehende Anrufe auf interne Zielrufnummern geroutet werden sollen. Das Routing können Sie hierbei abhängig von unterschiedlichen Kriterien für den Start und die weitere Verkehrsführung gestalten.

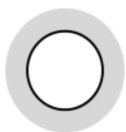
Zusätzlich finden **Administratoren** im Handbuch Informationen darüber, wie sie Benutzer einrichten, administrieren und diesen bestimmte Rechte zuweisen können.

Zunächst wird kurz der Aufbau und die grundlegende Arbeitsweise des IN-Managers beschrieben, anschließend die Vorgehensweise beim Einrichten der Anwendung. Diese ist lediglich als Empfehlung zu verstehen – wenn Sie bereits Erfahrung mit IN-Plattformen und Service Rufnummern haben, können Sie einführende Passagen auch auslassen und direkt mit der Konfiguration beginnen.

2.2 Wichtige Textstellen

Wichtige Textstellen sind durch Symbole am Seitenrand hervorgehoben, die folgendes bedeuten:

VORSICHT



Die Instruktionen an dieser Stelle müssen Sie befolgen, um mögliche Verletzungen bei Ihnen oder anderen abzuwenden oder um mögliche Schäden an Hardware oder Software zu verhindern.

HINWEIS



Wichtige allgemeine oder zusätzliche Informationen sind durch das nebenstehende Hinweissymbol am Seitenrand hervorgehoben.

2.3 Voraussetzungen

In den nachfolgenden Abschnitten ist beschrieben, welche Voraussetzungen gegeben sein müssen, damit Sie auf den IN Manager zugreifen und mit ihm arbeiten können. Sofern Sie sich nicht sicher sind, ob diese Voraussetzungen in Ihrem Unternehmensnetz gegeben sind, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.

PC

- Prozessor: Intel Pentium mit einer Taktfrequenz von mindestens 700 MHz und 512 KByte Cache-Speicher oder vergleichbarer Prozessortyp
- Hauptspeicher: mindestens 256 MByte RAM, empfohlen 512 MByte RAM
- Monitor: mindestens 17 Zoll, Auflösung mindestens 1024 x 768 Pixel
- Grafikkarte: mindestens 8 MB SDRAM
- Festplatte: mindestens 20 MB verfügbarer Speicherplatz zum Laden des Java Runtime Environment (JRE) und zur Bereitstellung des temporären Plattencaches (Installation des Browsers vorausgesetzt)

Software

- Betriebssystem: Microsoft Windows NT, Microsoft Windows 2000, Microsoft Windows XP oder andere marktgängige Umgebungen
- Browser: MS Internet Explorer 6.0 oder höher oder Mozilla Firefox 1.5. Der Browser muss JavaScript sowie Popup Window unterstützen und dafür freigeschaltet sein.
- Java Runtime Environment (JRE), Version 1.4.2_08 oder höher, zum Ausführen der Vodafone Java Applets.

Zertifikat

Für den Zugriff auf den IN-Manager benötigen Sie ein persönliches, kennwortgeschütztes Zertifikat, das Sie beim ersten Login herunterladen können. Einzelheiten dazu finden Sie in Abschnitt 3.2.

Internet-Zugang

- Ports 80 (HTTP) und 433 (SSL) freigeschaltet

2.4 Wegweiser

Zunächst erfahren Sie in Kapitel 3, wie Sie die für den Betrieb des IN-Managers benötigte Software installieren und einrichten.

Kapitel 4 zeigt Ihnen, wie Sie die Anwendung starten und beenden.

In Kapitel 5 wird die grundlegende Vorgehensweise bei der Arbeit mit den Routingfunktionen des IN-Managers erläutert.

Kapitel 6 beschreibt den Aufbau der Benutzeroberfläche und die Standardfunktionen für die Bearbeitung der Objekte, die Sie später benötigen.

In Kapitel 7 erfahren Sie, wie Sie die zum Erstellen einer Service Logik benötigten Objekte bearbeiten. Anhand dieser bearbeiteten Objekte definieren Sie die Bausteine (SIBs) der Service Logik. Die Service Logik, die in Kapitel 8 beschrieben ist, stellt das Kernstück des IN-Managers dar.

Kapitel 9 enthält die notwendigen Informationen darüber, wie Sie Ihre Service Logiken und Service Rufnummern verwalten, aktiv schalten und ein Notfallrouting einsetzen.

Es folgt ein Kapitel über die Administration der Anwender hinsichtlich Passwörtern und Rechten, das Sie benötigen, wenn Sie Anwender Ihres Unternehmens für den IN-Manager einrichten müssen.

3 Installation

Dieses Kapitel beschreibt, wie Sie die für den IN-Manager benötigte Java-Software (Java Runtime Environment JRE), Ihr persönliches Zertifikat sowie ggf. einen Internet-Browser installieren. Das Zertifikat, das Sie für den Zugriff auf den IN-Manager benötigen, müssen Sie in Ihren Browser importieren. Zur Sicherheit und zur Nutzung des Zertifikats auf einem anderen Rechner sollten Sie es zusätzlich auf einen Datenträger exportieren. Import und Export des Zertifikats werden daher nachfolgend ebenfalls beschrieben.

3.1 Internet-Browser installieren

Einen Internet-Browser müssen Sie nur installieren, wenn Ihr derzeitiger Mozilla- oder Internet-Explorer-Browser älter als Firefox Version 1.5 bzw. Internet-Explorer Version 6.0 ist.

1. Laden Sie den Firefox von **www.mozilla-europe.org/de/products/firefox/** oder den Internet Explorer von **www.microsoft.com/windows/ie_intl/de/download/default.mspx** herunter. Speichern Sie die EXE-Datei im temporären Verzeichnis Ihres PCs (Verzeichnis „Temp“).

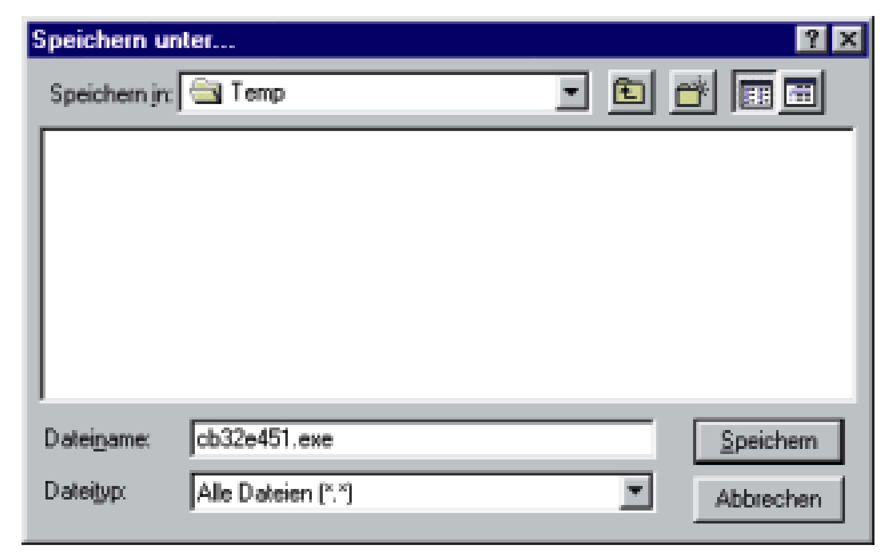


Abbildung 3-1: Browser herunterladen

2. Starten Sie die Browser-Installation, indem Sie die entsprechende EXE-Datei ausführen.

3.2 Zertifikat herunterladen, importieren und exportieren

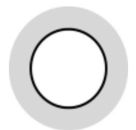
HINWEIS



Für das Einloggen in den IN-Manager existieren zwei unterschiedliche Wege: mit Benutzername und Passwort und in Verbindung mit einem persönlichen Zertifikat. Sofern in Ihrem Unternehmen die Variante mit Benutzername und Passwort, aber ohne Zertifikat, beauftragt wurde, können Sie diesen Abschnitt überlesen. Sie geben beim Login einfach den Benutzernamen und das Passwort ein, die Sie von Vodafone bzw. Ihrem Administrator erhalten haben.

Im Begrüßungsschreiben, das Sie als Administrator von Vodafone erhalten, werden Ihnen Ihr Benutzername und Passwort sowie die Internetadresse für den IN-Manager mitgeteilt. Als Anwender erhalten Sie diese Daten von Ihrem Administrator. Wenn Sie sich damit erstmalig auf der Login-Seite des IN-Managers anmelden, wird Ihnen Ihr Zertifikat zum Download aus einer Liste angezeigt. Aus Sicherheitsgründen werden die Daten zur Nutzung des Zertifikats in einer separaten E-Mail versandt. Sie können das Zertifikat herunterladen, nachdem Sie das Zertifikats-Kennwort eingegeben haben, das Sie als Anwender ebenfalls von Ihrem Administrator erhalten.

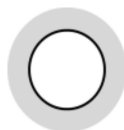
VORSICHT



Sichern Sie unbedingt Ihr Zertifikat über die Exportfunktion des Browsers (bei Bedarf siehe Dokumentation Ihres Browsers), um einem möglichen Datenverlust vorzubeugen! Die Sicherungskopie sollten Sie für andere Personen unzugänglich aufbewahren, um Missbrauch zu vermeiden.

Nachdem Sie Ihr Zertifikat heruntergeladen haben, müssen Sie es in Ihren Browser importieren. Wie Sie dabei vorgehen, hängt von Ihrem Browser ab. Nachfolgend ist der Import- und Export-Vorgang beschrieben.

VORSICHT



Erstellen Sie eine Sicherungskopie der Diskette, die das persönliche Zertifikat enthält, und stellen Sie sicher, dass die Diskette mit der Sicherungskopie vor unbefugtem Zugriff geschützt ist. Alternativ können Sie auch nach dem Importieren eine Sicherungskopie mit Hilfe der Exportieren-Funktion Ihres Browser erstellen.

Persönliches Zertifikat herunterladen

1. Rufen Sie in Ihrem Browser die Internetadresse für den IN-Manager auf, die Ihnen im Vodafone-Begrüßungsschreiben mitgeteilt wurde.

Die Login-Seite für das IN wird geöffnet:



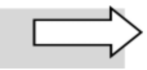
Abbildung 3-2: Login-Seite für das IN

2. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort aus dem Begrüßungsschreiben ein und klicken Sie auf die Schaltfläche „Login mit Zertifikat".

Die Zertifikatsliste wird geöffnet:

3. Geben Sie in der Zeile des auf Ihren Benutzernamen ausgestellten Zertifikats das Download-Passwort ein, das Sie von Ihrem Administrator erhalten haben.

HINWEIS



Als Administrator erhalten Sie Benutzernamen und Passwort für sich selbst von Vodafone.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Download".
5. Klicken Sie in der darauf folgenden Sicherheitsmeldung auf die Schaltfläche „Speichern".
6. Wählen Sie im nächsten Fenster einen Speicherort für die Zertifikatsdatei und bestätigen Sie mit „Speichern":

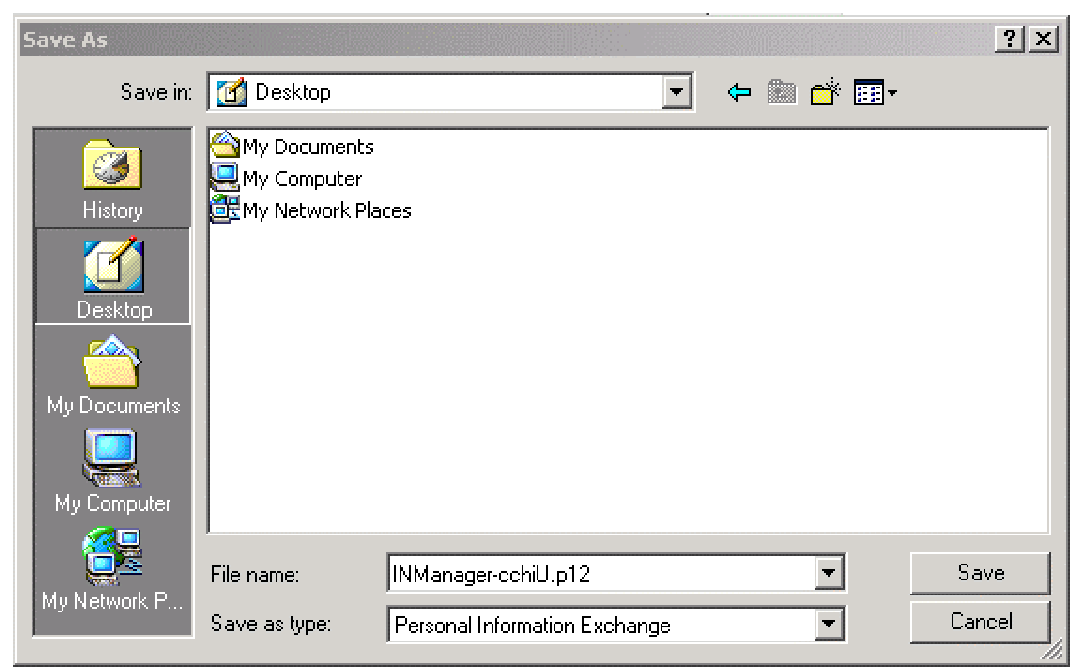


Abbildung 3-3: Speicherort für Zertifikatsdatei wählen

Sie erhalten eine Meldung, sobald die Speicherung abgeschlossen ist.

7. Schließen Sie die Meldung.
8. Beenden Sie die Sitzung durch Klick auf „Logout" im oberen Fensterbereich des IN-Managers.

Auf Ihrem Desktop finden Sie nun das Symbol mit der Bezeichnung "INManger-<user-id>".

9. Doppelklicken Sie auf dieses Symbol, um die Installationsroutine für das Zertifikat zu starten.

Die weiteren Installationsschritte werden im Folgenden für jeden Browser einzeln beschrieben.

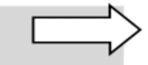
Persönliches Zertifikat in den Internet Explorer importieren

Ein Fenster für den Dateiimport wird geöffnet, in dem unter „Dateiname" Ihr Zertifikat angezeigt wird.

1. Klicken Sie auf „Weiter >".

2. Geben Sie im nächsten Fenster das Passwort ein, das Sie von Ihrem Administrator erhalten haben, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Privaten Schlüssel als exportierbar markieren".

HINWEIS



Dieses Kontrollkästchen müssen Sie aktivieren, damit Sie später Ihr Zertifikat bei Bedarf exportieren können. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, ist das Zertifikat nur auf dem lokalen Rechner verfügbar, auf den Sie es importiert haben.

3. Klicken Sie auf „Weiter >".
4. Wählen Sie das Optionsfeld „Alle Zertifikate in folgendem Speicher speichern" und klicken Sie auf „Durchsuchen".

Ein Fenster für den Zertifikatsspeicher wird geöffnet.

5. Wählen Sie „Eigene Zertifikate" und klicken Sie auf „OK".

Das Fenster wird geschlossen. Unter „Zertifikatsspeicher" wird „Eigene Zertifikate" angezeigt.

6. Klicken Sie auf „Weiter >".

Die abschließende Meldung enthält Informationen über das zu importierende Zertifikat.

7. Schließen Sie das Dialogfenster durch einen Klick auf die Schaltfläche „Fertigstellen".

Sie erhalten eine Meldung, die den Erfolg des Imports bestätigt.

8. Schließen Sie diese Meldung mit „OK".

Damit ist der Import Ihres Zertifikats abgeschlossen. Sie können sich künftig mit Ihrem Benutzernamen, Passwort und anschließendem Klick auf die Schaltfläche „Login mit Zertifikat" am IN-Manager anmelden.

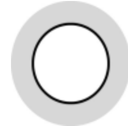
Persönliches Zertifikat aus dem Internet Explorer exportieren

1. Öffnen Sie den Internet Explorer.
2. Wählen Sie die Menüoption „Extras → Internetoptionen" und anschließend „Inhalte → Zertifikate...".
3. Markieren Sie das gewünschte Zertifikat und klicken Sie auf die Schaltfläche „Exportieren...".

Der Zertifikatsexport-Assistent wird geöffnet.

4. Klicken Sie auf „Weiter >".
5. Wählen Sie im nächsten Fenster die Option „Ja, privaten Schlüssel exportieren".
6. Wählen Sie das Format „Privater Informationsaustausch - PKCS #12 (*.pfx)" mit der Option „Verstärkte Sicherheit aktivieren".
7. Klicken Sie auf „Weiter >".
8. Geben Sie im nächsten Fenster ein beliebiges Kennwort für den privaten Schlüssel ein und bestätigen Sie dieses durch erneute Eingabe in das darunter liegende Feld.

VORSICHT



Merken Sie sich unbedingt dieses Kennwort, da Sie es benötigen, um das Zertifikat auf einen weiteren Rechner zu importieren!

9. Klicken Sie auf „Weiter >".
10. Geben Sie im nächsten Fenster über die Schaltfläche „Durchsuchen" einen Ablageort in Ihrem Dateisystem aus, an den Sie das Zertifikat exportieren möchten.
11. Geben Sie der Exportdatei einen Namen mit der Endung *.p12.
12. Speichern Sie die Datei.
13. Klicken Sie auf „Weiter >".

Die Informationen zu Ihrem exportierten Zertifikat werden angezeigt.

14. Bestätigen Sie mit „Fertigstellen".

Sie erhalten eine Meldung über den erfolgreichen Export.

15. Schließen Sie diese Meldung mit „OK".

Damit ist der Export Ihres Zertifikates abgeschlossen.

Persönliches Zertifikat in Mozilla Firefox importieren

Ein Fenster für den Dateiimport wird geöffnet, in dem unter „Dateiname" Ihr Zertifikat angezeigt wird.

1. Klicken Sie auf „Weiter >".
2. Geben Sie im nächsten Fenster das Passwort ein, das Sie von Ihrem Administrator erhalten haben, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Privaten Schlüssel als exportierbar markieren".

Sie erhalten eine Meldung über den erfolgreichen Import.

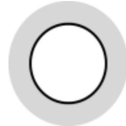
3. Schließen Sie diese Meldung mit „OK".

Damit ist der Import Ihres Zertifikates abgeschlossen. Sie können sich künftig mit Ihrem Benutzernamen, Passwort und anschließendem Klick auf die Schaltfläche „Login mit Zertifikat" am IN-Manager anmelden.

Persönliches Zertifikat aus Mozilla Firefox exportieren

1. Starten Sie Mozilla Firefox.
2. Rufen Sie über das Menü „Extras → Einstellungen..." das Fenster „Einstellungen" und dort die Registerkarte „Sicherheit" auf.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Zertifikate anzeigen", um den Zertifikat-Manager aufzurufen.
4. Markieren Sie im Zertifikat-Manager in der Registerkarte „Ihre Zertifikate" das zu exportierende Zertifikat und klicken Sie auf die Schaltfläche „Backup".
5. Tragen Sie ein frei zu vergebendes Kennwort zum Schutz Ihres Zertifikats ein und bestätigen Sie dieses Kennwort durch eine erneute Eingabe.

VORSICHT



Merken Sie sich unbedingt dieses Kennwort, da Sie es benötigen, um das Zertifikat auf einen weiteren Rechner zu importieren!

6. Wählen Sie den Ort aus, an den das Zertifikat exportiert werden soll, und geben Sie der Datei einen Namen.
7. Um Ihre Angaben zu bestätigen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Speichern".

Sie erhalten eine Meldung über den erfolgreichen Export.

8. Schließen Sie diese Meldung mit „OK".

Damit ist der Export Ihres Zertifikats abgeschlossen.

3.3 Java-Software installieren

Der IN-Manager nutzt diverse Java Applets. Sofern Java Runtime Environment (JRE) in der Version 1.4.2_08 oder höher noch nicht auf Ihrem Rechner installiert ist, können Sie die Software von der Java-Website herunterladen.

Gehen Sie beim Herunterladen des Java Runtime Environment (JRE) von der Java-Website in folgenden Schritten vor:

1. Gehen Sie im Internet auf die Java- Portalseite. Diese finden Sie unter der Adresse **http://www.java.com/de**
2. Klicken Sie dort auf die Schaltfläche „Download starten".

Die JRE-Download-Seite wird geöffnet:





DOWNLOAD

JAVA-SOFTWARE FÜR WINDOWS



Sie möchten die Version 5.0 von Java Runtime herunterladen (Dateigröße: 90 KB) .

Download starten

- **Mit Java-Technologie können Sie in einer sicheren Rechnerumgebung arbeiten und spielen.**
- **Java-Technologie wird bei Mobiltelefonen, Fahrzeugen, dem Mars-Rover und in vielen anderen Bereichen verwendet. Lernen Sie die Leistungsfähigkeit der Java-Software kennen, indem Sie sie auf Ihren Computer herunterladen.**
- **Besuchen Sie java.com regelmäßig. Dort werden jeden Monat neue Inhalte veröffentlicht!**

Der Begriff "Virtuelle Java-Maschine" bezieht sich auf einen Aspekt der Java-Software, der bei der Web-Interaktion eine Rolle spielt. Die "Virtuelle Java-Maschine" ist im Download der Java-Software enthalten und unterstützt das JRE von Sun bei der Ausführung von Java-Anwendungen.

MANUELLER DOWNLOAD VON JAVA

Auf der Seite "Manuell herunterladen" können Sie die Java-Software für die gewünschte Plattform auswählen und herunterladen.

> Manuell herunterladen
> Hilfe

Abbildung 3-4: Download-Seite für Java Runtime Environment (JRE)

3. Folgen Sie den Anweisungen auf dieser Seite.

4 IN-Manager starten und beenden

1. Rufen Sie das Service Rufnummern-Portal über **www.vodafone.de/gk-service-rufnummer** auf:

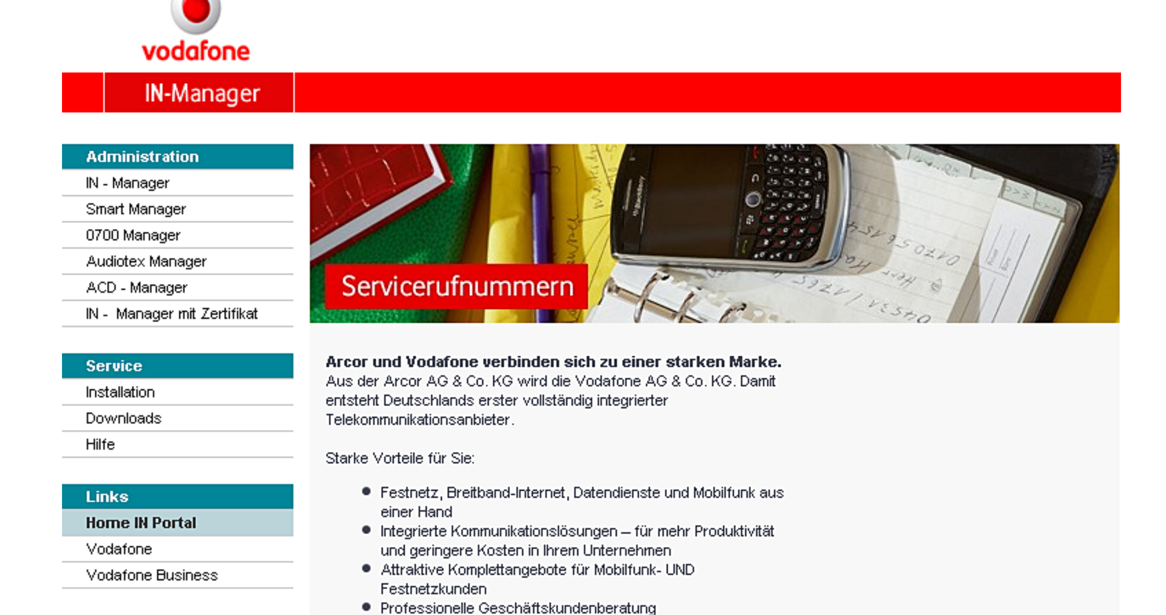


Abbildung 4-1: Service Rufnummern-Portal

2. Klicken Sie in der links angeordneten Navigationsleiste unter „Administration“ das Menü „**IN-Manager**“ an.

Die Login-Seite für das IN wird geöffnet:

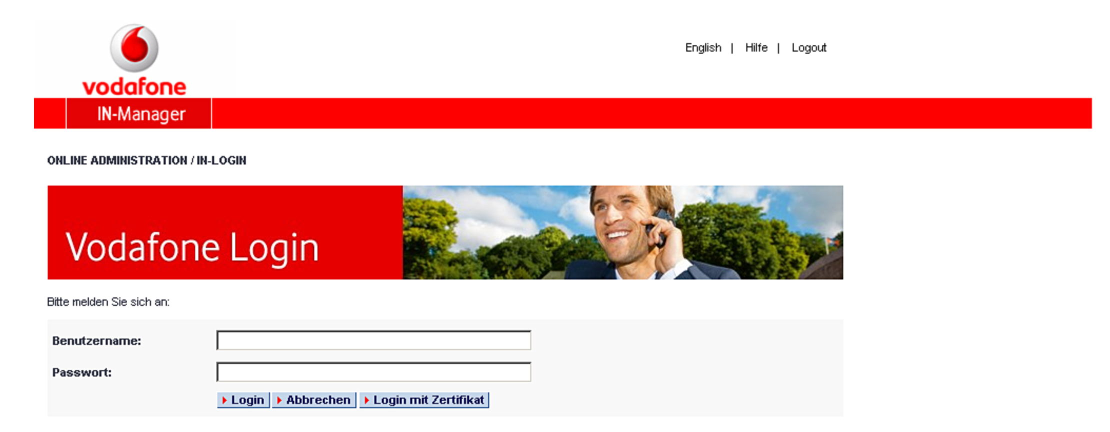


Abbildung 4-2: Login-Seite für das IN

3. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort, die Sie im Vodafone-Begrüßungsschreiben erhalten haben, in die entsprechenden Textfelder ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche „**Login mit Zertifikat**“.

Die Startseite des IN-Managers wird geöffnet:

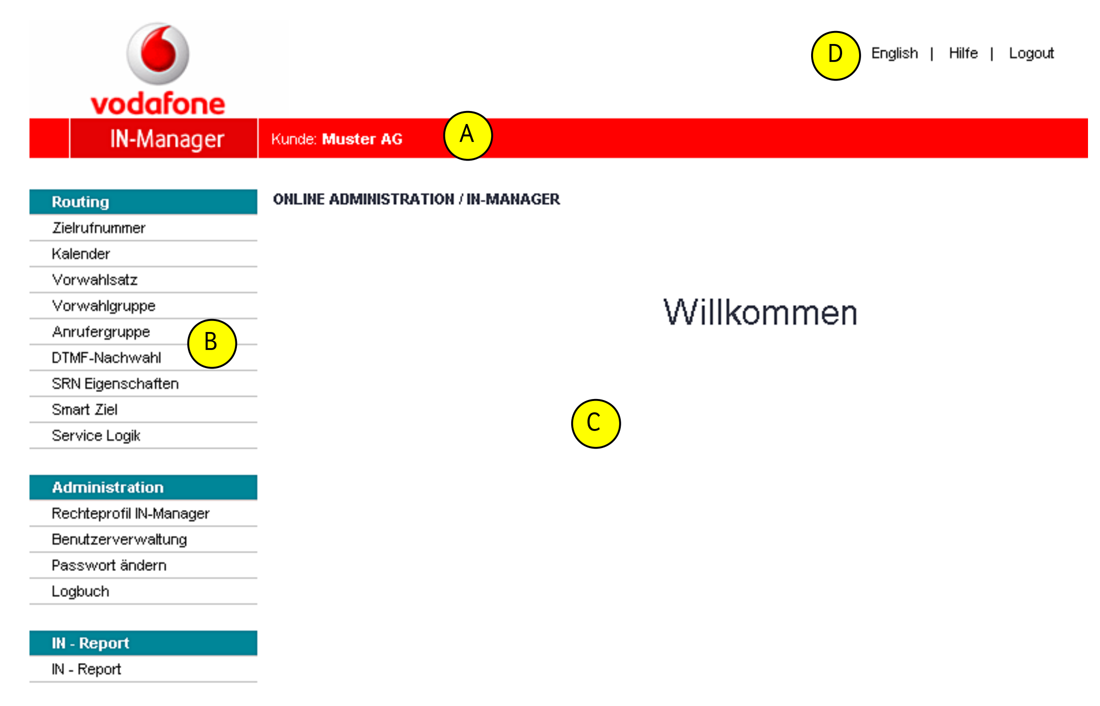


Abbildung 4-3: Startseite IN-Manager/IN-Report

In der roten Kopfzeile wird der **Profilname** des eingeloggten Kunden angezeigt **(A)**.

Die **Menüleiste (B)** befindet sich im linken Seitenbereich des IN-Managers. Dort rufen Sie über die einzelnen Menüs die so genannten Objekte auf. Deren Parameter editieren Sie zunächst nach Ihren Wünschen, um sie dann in der Service Logik, dem Kernstück des IN-Managers, zu verwenden.

Im **Hauptfenster (C)** des IN-Managers werden Sie direkt nach dem Einloggen begrüßt. Nach Aufruf eines Menüs aus der Menüleiste wird hier das gewählte Objekt zur Bearbeitung angezeigt sowie im oberen Bereich (direkt unter dem Kunden-Profilnamen) dessen Bezeichnung.

Der **Kopfbereich (D)** enthält folgende drei Schaltflächen:

- **English/Deutsch:** Es wird immer die aktuell nicht verwendete Sprache angezeigt, in die Sie über diese Schaltfläche wechseln können.
- **Hilfe:** Hier rufen Sie die Hilfe zum IN-Manager auf, in der Sie nach Begriffen suchen können, die Sie ins dafür angezeigte Textfeld eingeben. Wenn Sie zu einem der angezeigten Menüs Hilfe benötigen, klicken Sie innerhalb des geöffneten Hilfe-Fensters in der Menüleiste auf dieses Menü.
- **Logout:** Wenn Sie sich vorübergehend von Ihrem Arbeitsplatz entfernen, sollten Sie sich aus dem IN-Manager ausloggen, damit niemand unberechtigt Zugriff auf vertrauliche Daten erhält.

HINWEIS



Aus Sicherheitsgründen erfolgt der Logout automatisch, wenn Sie länger als 30 Minuten keine Eingaben machen. Sie werden dann vom System aufgefordert, erneut Ihr Passwort einzugeben.

5 Routing (Einführung)

Kernstück des IN-Managers ist die **Service Logik**. Diese legt fest, wie die auf Ihre Service Rufnummern eingehenden Anrufe **geroutet**, d. h. weitergeleitet werden sollen. Die Service Logik basiert auf einer Baumstruktur, die Sie von der Wurzel her aufbauen und je nach Bedarf unterschiedlich komplex verzweigen können.

So genannte **SIB**s (**S**ervice **I**ndependent Building **B**locks) sind Routing-Module, aus denen Sie eine Service Logik zusammenbauen. Im Routing-Baum kann man sich die SIBs als Blätter an Ästen („**Kriterien**") und Zweigen („**Ziellabels**") vorstellen. Die Parameter für viele der SIBs definieren Sie in den einzelnen **Objekten**, die Sie über die Menüleiste aufrufen. In den meisten Fällen tragen Sie dazu die gewünschten Werte in Objekt-Datentabellen ein.

Hier ein sehr einfaches Beispiel für eine Service Logik, bei dem die eingehenden Anrufe zu je 50% auf zwei Mitarbeiter aufgeteilt werden:

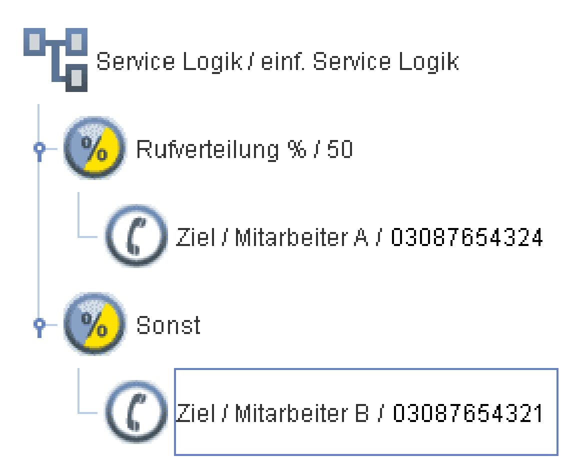


Abbildung 5-1: Einfache Service Logik

HINWEIS



Die Weiterleitung von genau einer Service Rufnummer direkt auf genau eine Zielrufnummer, das so genannte **1:1 Routing**, ist ein zusätzliches Leistungsmerkmal, das Sie bei Bedarf separat beauftragen können. Daher wird es in diesem Handbuch nicht näher beschrieben.

Das Objekt „**Smart Ziel**" stellt ein einfaches Unterprogramm in Kalenderform dar. Es ist im separaten **Handbuch IN-Smartmanager** beschrieben.

Gehen Sie bei der **Erstellung einer Service Logik** in folgenden **Hauptschritten** vor (die detaillierte Darstellung folgt in den nächsten Kapiteln), für die in Abbildung 5-2 die jeweils zugehörigen Menüs angezeigt werden:

1. Zeichnen Sie zunächst auf Papier auf, nach welchen Kriterien die auf Ihre Service Rufnummern eingehenden Anrufe vorsortiert und weitergeleitet werden sollen; außerdem, auf welche Art von Ziel der Anruf am Ende gelangen soll (Rufnummer, Ansage oder „Rauswurf" aus der Leitung). Wenn Sie die gewünschte Service Logik bereits mit Ihrem Vodafone-Consultant skizziert haben, nehmen Sie bitte diese Skizze zur Hand.
2. Füllen Sie im Hauptfenster die Datentabelle für das **Objekt „Zielrufnummer"** aus der Navigationsleiste aus. Damit definieren Sie die Eigenschaften des Objekts, das später in der Service Logik dem entsprechenden SIB hinterlegt ist.

3. Füllen Sie die Datentabellen für **alle weiteren Objekte** aus der Menüleiste aus, die Sie für die Service Logik benötigen. Details dazu siehe Kapitel 7.
4. Rufen Sie das Menü „Service Logik" auf und erstellen Sie im Hauptfenster aus den einzelnen SIBs und den Verzweigungen zwischen ihnen die gewünschte **Service Logik**.
5. Weisen Sie der erstellten Service Logik im **Objekt „SRN Eigenschaften"** die Service Rufnummer(n) zu, die Sie von Vodafone erhalten haben.
6. Aktivieren Sie die Service Logik im **Objekt „SRN Eigenschaften"**.

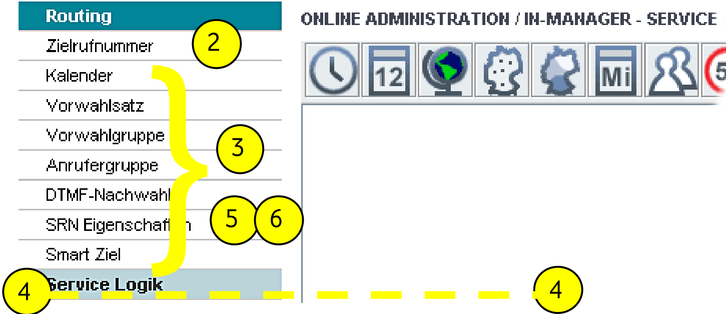


Abbildung 5-2: Service Logik erstellen, Vorgehensweise

Die SIBs zum Bau der Service Logik lassen sich grob nach folgendem Schema unterteilen:

Position in der Service Logik	Kategorie	Bedeutung
Start (Wurzel)	zeitabhängiges Routing	Anrufe werden danach geroutet, an welchem Datum, Wochentag und/oder zu welcher Uhrzeit sie eingehen
	ursprungsabhängiges Routing	Anrufe werden danach geroutet, aus welchem Gebiet, Netz oder welcher vorher speziell definierten Anrufergruppe sie eingehen
	eingabeabhängiges Routing	Anrufe werden danach geroutet, welche Ziffern der Anrufer auf seiner Telefontastatur eingibt
Mitte (Kriterien)	Zwischenansage	Anrufe werden nach einer Zwischenansage weitergeleitet
	Anrufverteilung	Verkehr wird nach bestimmten Kriterien auf mehrere Ziele verteilt
	Unterprogramm	Innerhalb einer komplexeren Service Logik wird kein einfaches Routing, sondern ein eigenständig definiertes Unterprogramm gestartet und am Ende wieder verlassen
Ende (Ziellabels)	Zielrufnummern	Rufnummern, auf die Anrufe final geleitet werden
	Zielansagen	Ansagen, die der Anrufer zum Abschluss seines Gesprächs vorgespielt bekommt
	Abschluss	Verbindung wird ohne Aufruf einer Zielrufnummer oder -ansage getrennt, z. B. bei mehrfacher Falscheingabe einer PIN

Tabelle 1: Einteilung der SIBs in der Service Logik

HINWEIS



Nur die Position der SIBs für Zielrufnummern, Zielansagen und Abschluss ist eindeutig auf das Ende der Service Logik festgelegt. Die anderen SIBs werden in der vorstehenden Tabelle dort aufgeführt, wo sie typischerweise anzutreffen sind, ohne dass diese Position zwingend wäre. Die unter „Start (Wurzel)“ aufgeführten SIBs können also ebenso gut in der Mitte der Service Logik als Kriterien anzutreffen sein.

6 Standardfunktionen

Die Parameter der meisten Objekte, die Sie über die Menüleiste aufrufen, werden anschließend im Hauptfenster des IN-Managers als editierbare Tabelleneinträge angezeigt:

ONLINE ADMINISTRATION / IN-MANAGER - ZIELRUFNUMMER

Zielname	Zielrufnummer	Reroutingtimer (sek.)
mimmo_04	0828453625	15
mimmo_03	0828453624	15
mimmo_02	0828453623	15
mimmo_01	0828453622	15
mimmo_00	0828453621	15
first	0800371367	10

A

Zielname	Zielrufnummer	Reroutingtimer (sek.)
dest_neu	0800333333	20

B

Filtern | Hinzufügen | Ändern | Details | Löschen | Speichern

C

Importieren | Exportieren

Abbildung 6-1: Objekt „Zielrufnummer“, Funktion „Hinzufügen“

Unterhalb der angezeigten Objekte finden Sie Schaltflächen für bestimmte Funktionen. Welche Funktionen Ihnen zur Verfügung stehen, hängt vom jeweils angezeigten Objekt ab. Die gewählte Funktion wird – außer beim Löschen mehrerer Einträge, bei denen es alle betrifft – immer auf den Eintrag ausgeführt, der als Einzelzeile unter der Tabelle angezeigt wird. Im Beispiel ist dies die Zielrufnummer mit dem Namen „dest_neu“.

Nachfolgend werden alle häufig verwendeten Funktionen und ihre Anwendung übersichtsartig erklärt.

Editierfunktionen

- **Hinzufügen:** Mit dieser Standardfunktion fügen Sie der Tabelle einen einzelnen neuen Eintrag hinzu.
- **Ändern:** Damit ändern Sie die Daten innerhalb einer oder mehrerer Zellen des gewählten Tabelleneintrags.
- **Löschen:** Diese Funktion nutzen Sie, um einen oder mehrere gewählte Tabelleneinträge zu löschen.

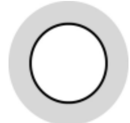
Die genannten Funktionen sind für fast alle Objekte verfügbar. Gehen Sie wie folgt vor, um sie auszuführen:

1. Um einen Eintrag zum **Ändern** oder **Löschen** auszuwählen, markieren Sie ihn in der **Tabelle (A)** durch Anklicken. Dadurch wird er in die **Einzelzeile (B)** unter der Tabelle übernommen.
2. Um einen Eintrag **hinzuzufügen**, tragen Sie die gewünschten Daten in die Einzelzeile unter der Tabelle ein. Um einen Eintrag zu **ändern**, klicken Sie in der Einzelzeile unterhalb der Tabelle auf die Zelle, die Sie editieren möchten, markieren und überschreiben Sie den dort angezeigten Eintrag. Um **mehrere Einträge zum Löschen** auszuwählen, markieren Sie die entsprechenden Zeilen bei gedrückter Steuerungstaste (Strg oder Ctrl).
3. Führen Sie die gewünschte **Funktion (C)** über die entsprechende Schaltfläche aus. Bestätigen Sie für das **Löschen** die nachfolgende Warnmeldung.
4. Bestätigen Sie die Funktion mit einem Klick auf „**Speichern**".

Speicherfunktionen

- **Speichern:** Mit dieser Funktion, die für alle Objekte verfügbar ist, speichern Sie die von Ihnen modifizierten Objekt-Datentabellen dauerhaft, nachdem Sie eine der Editierfunktionen angewandt haben.

VORSICHT



Solange die von Ihnen vorgenommenen Änderungen noch nicht gespeichert sind, wird die Schaltfläche „Speichern" mit roter Beschriftung angezeigt. Wenn Sie das Menü verlassen, ohne die vorgenommenen Änderungen abgespeichert zu haben, gehen diese unwiderruflich verloren. Daher erhalten Sie eine entsprechende Warnmeldung.

- **Speichern als:** Hiermit können Sie auf der Basis eines bereits vorhandenen **Kalenders** bzw. einer bereits vorhandenen **Service Logik** jeweils eine neue Variante dieser Objekte definieren.

Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Wählen Sie eine passende Vorlage des Objekts aus dem Listenfeld „**Kalendername**" bzw. „**Service Logik Name**" aus.
2. Markieren Sie diesen Eintrag und überschreiben Sie ihn im Listenfeld mit dem gewünschten Namen für den neuen Eintrag.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Speichern als".
4. Modifizieren Sie das nun duplizierte Muster nach Ihren Wünschen.
5. Speichern Sie die Änderungen über die Schaltfläche „Speichern".

HINWEIS



Einträge für Kalender und Service Logiken, die mit dem Zeichen **>** beginnen, sind **öffentliche Einträge**, die Sie nicht ändern können, da sie standardmäßig im System vorgegeben sind.

Funktionen für externe Datenverwaltung

- **Importieren:** Mit dieser Funktion lesen Sie im **CSV-Format** (CSV = Comma Separated Values) gespeicherte Datensätze in die Tabelle des aufgerufenen Objekts ein. Das ist sinnvoll für größere

Datenmengen und für Tabellen, deren Daten Sie vorher z. B. als Backup im CSV-Format an einen Ablageort außerhalb der IN-Manager-Plattform exportiert hatten.

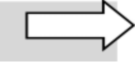
- **Exportieren:** Damit lesen Sie Datensätze aus einer Objekt-Datentabelle im CSV-Format aus, um sie an einem Ablageort außerhalb der IN-Manager-Plattform zu speichern.

Diese Funktionen sind für fast alle Objekte verfügbar.

Gehen Sie für den **Import** wie folgt vor:

1. Legen Sie in einem Tabellenkalkulationsprogramm eine Datei an, die Sie als Dateityp „**CSV (Trennzeichen getrennt)**" abspeichern.

HINWEIS



Die Kopfzeile der Datei muss unbedingt dieselben Bezeichnungen wie die Kopfzeile der Objekt-Datentabelle im IN-Manager enthalten, damit der Import gelingt!

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Importieren".
3. Klicken Sie im neu geöffneten Fenster auf die Schaltfläche „Durchsuchen", um ein separates Fenster für Ihr Dateisystem zu öffnen.
4. Wählen Sie die gewünschte CSV-Datei aus Ihrem Dateisystem (z. B. Windows Explorer), und übernehmen Sie sie mit Doppelklick und „OK".

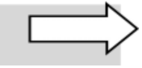
Die importierten Datensätze werden jetzt in der Objekt-Datentabelle angezeigt.

Gehen Sie für den **Export** wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Exportieren".
2. Wählen Sie im daraufhin geöffneten Fenster die Option „Speichern".
3. Bestimmen Sie im Fenster für Ihr Dateisystem (z. B. Windows Explorer), das anschließend geöffnet wird, einen Ablageort für die erzeugte Datei, vergeben Sie einen Dateinamen, wählen Sie als Dateityp „**CSV (Trennzeichen getrennt)**" und bestätigen Sie mit Klick auf die Schaltfläche „Speichern".

Die exportierte Datei können Sie jetzt in Ihrer Tabellenkalkulation öffnen.

HINWEIS



Wenn Sie die Datei direkt aus Ihrem Dateisystem aufrufen, wird jede Zeile als fortlaufender Text mit Semikola zwischen den Einträgen für die einzelnen Zellen angezeigt. Wenn Sie die Einträge direkt den einzelnen Zellen zugeordnet anzeigen lassen möchten, öffnen Sie zunächst Ihre Tabellenkalkulation und erst dann innerhalb des Programms die CSV-Datei.

Funktionen für Informationseingrenzung und -erweiterung

- **Filter:** Mit dieser Funktion rufen Sie nur die Einträge der Objekt-Datentabelle auf, die bestimmten vorher festgelegten Kriterien entsprechen.
- **Details:** Durch Klick auf diese Schaltfläche öffnen Sie ein Fenster, in dem Sie weitere Parameter des Objekts festlegen können.

Die Funktion „Filtern" ist für viele, aber nicht alle Objekte verfügbar, die Funktion „Details" nur für die Objekte „Zielrufnummer" und „SRN Eigenschaften", in deren Beschreibung näher darauf eingegangen wird.

Gehen Sie wie folgt vor, um die Objekt-Datentabellen nach bestimmten Kriterien zu **filtern**:

1. Doppelklicken Sie auf eine Zelle der **Einzelzeile (B)** unter der Tabelle und tragen Sie das gewünschte Filterkriterium ein. Dieses kann aus einem oder mehreren Buchstaben bzw. mehreren Ziffern bestehen, mit denen die gesuchten Einträge beginnen sollen (z. B. „Mit" zum Filtern der Mitarbeiter A, B und C).
   Wenn Filterkriterien aus einem nicht am Anfang stehenden Teil des Eintrags gebildet werden, setzen Sie die Wildcard ***** oder **%** voran. Für das Beispiel mit den Mitarbeitern würden Sie die entsprechenden Einträge auch über den Filter „*it" oder „%it" erhalten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Filter".

Ihnen werden nur noch die Datensätze angezeigt, in denen die Buchstabenfolge „it" vorkommt – in diesem Fall die Mitarbeiter A, B und C:



Abbildung 6-2: Objekt „Zielrufnummer", Funktion „Hinzufügen"

HINWEIS



Sie können auch über eine **Kombination** verschiedener Kriterien filtern, hier z. B. über Teile des Namens und der Zielrufnummer und den Reroutingtimer (bei letzterem müssen Sie die genaue Sekundenzahl eingeben, damit die Filterung funktioniert!). Wenn Sie nur nach einem Kriterium filtern möchten, sollten Sie daher darauf achten, dass alle anderen Zellen leer sind. Das betrifft besonders die Zelle „Reroutingtemer (sek.)", das standardmäßig mit „15" vorbelegt ist, weil sich gezeigt hat, dass es beim Anlegen eines neuen Eintrags oft vergessen wird.

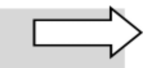
Beachten Sie, dass bei der Filterung nach **Groß- und Kleinschreibung** unterschieden wird!

3. Falls Sie wieder sämtliche Einträge angezeigt bekommen möchten, leeren Sie alle Zellen in der Einzelzeile unter der Tabelle, indem Sie jeweils in die Zelle doppelklicken, den Eintrag (sofern er

aus mehreren Teilen besteht) markieren und dann die Entfernen-Taste auf Ihrer Tastatur drücken.

4. klicken Sie danach auf „Filter".

HINWEIS



Die Funktion „**Umbenennen**", die nur für den Kalender relevant ist, sowie diverse Funktionen, die lediglich für die Service Logik genutzt werden, werden direkt in der Beschreibung der Objekte angesprochen.

7 Objekte editieren

In diesem Kapitel erfahren Sie detailliert, wie Sie die Parameter der Objekte editieren, die Sie für einige der SIBs in Ihrer Service Logik benötigen.

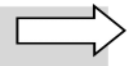
Die Objekte des Menüs „Routing" sind in der Menüleiste des IN-Managers danach angeordnet, wie häufig und in welcher Reihenfolge sie verwendet werden:

Routing
Zielrufnummer
Kalender
Vorwahlsatz
Vorwahlgruppe
Anrufergruppe
DTMF-Nachwahl
SRN Eigenschaften
Smart Ziel
Service Logik

Abbildung 7-1: Objekte des Menüs „Routing"

- **Zielrufnummer:** In diesem Objekt definieren Sie, wie die beauftragten Service Rufnummern in Zielrufnummern umgesetzt werden, d. h. auf welche Ziele ein Anrufer geleitet wird, der eine bestimmte Service Rufnummer wählt.
- ggf. – je nach Beauftragung – **Zielrufnummer (€):** Dieses Objekt funktioniert wie das Objekt „Zielrufnummer", nur dass hier zusätzlich eine **variable Tarifierung** möglich ist. Der Anrufer erfährt vor dem Routing auf eine Zielrufnummer durch eine Ansage, welche Kosten für den Anruf bei der Verbindung mit dem gewünschten Ziel anfallen.
- **Kalender:** Im Kalender definieren Sie ein **zeitabhängiges Routing**. Sie können eingehende Anrufe damit nach unterschiedlichen Typen von Tagen (z. B. Wochentage, Wochenenden) und Uhrzeit auf unterschiedliche Ziele routen.
- **Vorwahlsatz, Vorwahlgruppe, Anrufergruppe:** Mit diesen Objekten definieren Sie ein **ursprungsabhängiges Routing**. Die eingehenden Anrufe werden abhängig davon weitergeleitet, aus welchem Ortsnetz sie stammen (anhand der Vorwahl) oder ob der Anruf von einer Rufnummer ausgeht, die Sie vorher als Teil einer bestimmten Anrufergruppe definiert haben.
- **DTMF-Nachwahl:** Anhand der Ziffern, die nach der eigentlichen Service Rufnummer gewählt werden, wird der Anruf an ein bestimmtes Ziel geroutet (**eingabeabhängiges Routing**).
- **SRN Eigenschaften:** Hier legen Sie fest, welche Service Logik auf welche Service Rufnummer zugreift, welcher Tarif und welche Ansagen zu dieser Service Logik gehören und ob diese aktiv, inaktiv oder für den Notfall (wenn die eigentliche Service Logik ausfällt) vorgesehen ist.
- **Service Logik:** Dieses Objekt liegt nicht in Tabellen-, sondern in grafischer Form vor. Hier erstellen Sie mit Hilfe der SIBs einen Routingbaum, anhand dessen Verzweigungen eingehende Anrufe geroutet werden. Außerdem legen Sie fest, auf welchen Kalender, welchen vorher definierten Vorwahlsatz und welche Vorwahlgruppe die Service Logik zugreift.

HINWEIS



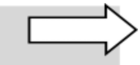
In den folgenden Abschnitten wird nicht mehr auf die Standardfunktionen eingegangen, da diese bereits in Kapitel 6 erklärt worden sind. Sofern die Handhabung allerdings abweichend vom Standard ist, wird dies erwähnt.

7.1 Zielrufnummer

Im Objekt „Zielrufnummer" legen Sie fest, auf welche Rufnummern ein Anruf geroutet wird.

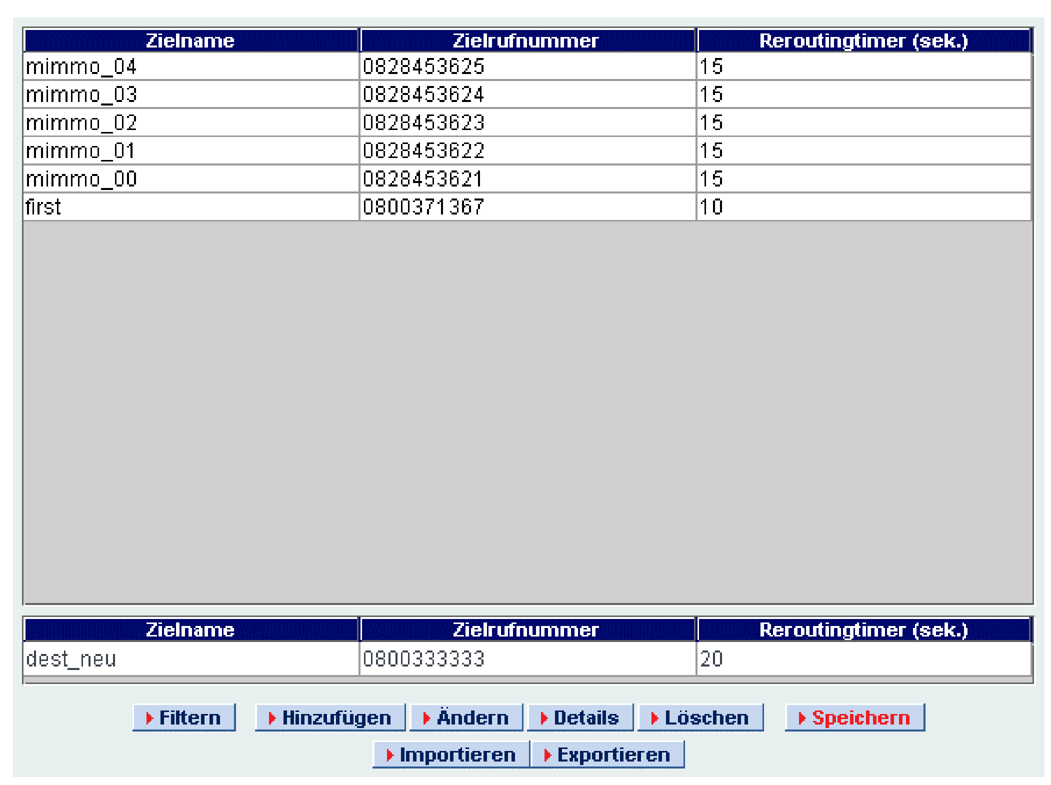
Dabei können Sie mit Klick auf die Spaltenüberschrift in der dunkelblauen Zeile die jeweiligen Einträge aufsteigend oder absteigend sortieren.

HINWEIS



Die aufsteigende oder absteigende Sortierung ist für sämtliche Objekttabellen des Routings verfügbar.

ONLINE ADMINISTRATION / IN-MANAGER - ZIELRUFNUMMER

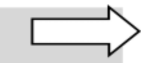


Zielname	Zielrufnummer	Reroutingtimer (sek.)
mimmo_04	0828453625	15
mimmo_03	0828453624	15
mimmo_02	0828453623	15
mimmo_01	0828453622	15
mimmo_00	0828453621	15
first	0800371367	10

Zielname	Zielrufnummer	Reroutingtimer (sek.)
dest_neu	0800333333	20

Abbildung 7-2: Objekt „Zielrufnummer"

HINWEIS



Folgende Rufnummern werden vom System nicht als Zielrufnummern akzeptiert: Notrufnummern, 0180-, 0900-, 0700-Rufnummern, Lokale Servicenummern und Call-by-Call-Nummern.

Gehen Sie wie folgt vor, um eine neue Zielrufnummer anzulegen:

1. Tragen Sie in der Einzelzeile unter der Tabelle den gewünschten **Zielnamen** und die **Zielrufnummer** ein. Diese Daten werden später auch im Routingbaum der Service Logik angezeigt (siehe Abschnitt 7.9).
2. Ändern Sie bei Bedarf den Standardeintrag „15" für die Zelle „Reroutingtimer (sek.)". Dieser Eintrag legt fest, nach wie vielen Sekunden, in denen der Anrufer nicht an die gewünschte Zielrufnummer (**Primärziel**) verbunden wird, der Anruf an das nächste definierte Ziel geroutet wird. Einzelheiten dazu siehe weiter unten bei „Details".
3. Fügen Sie neuen Eintrag der Liste hinzu und speichern Sie ihn dauerhaft.
4. Markieren Sie den neuen Eintrag in der Tabelle und klicken Sie auf die Schaltfläche „Details".
5. Das neue Fenster „**Zieldetails**" wird geöffnet.
6. Legen Sie fest, auf welche Zielrufnummern der Anruf als nächstes geleitet wird, wenn das Primärziel entweder besetzt ist (**Rerouting besetzt**) oder der Anruf nicht angenommen wird (**Rerouting keine Antwort**), und wählen Sie aus den Listenfeldern unten eine Abschlussansage für den Fall, dass der Anrufer nach allen Reroutings endgültig nicht verbunden werden kann:

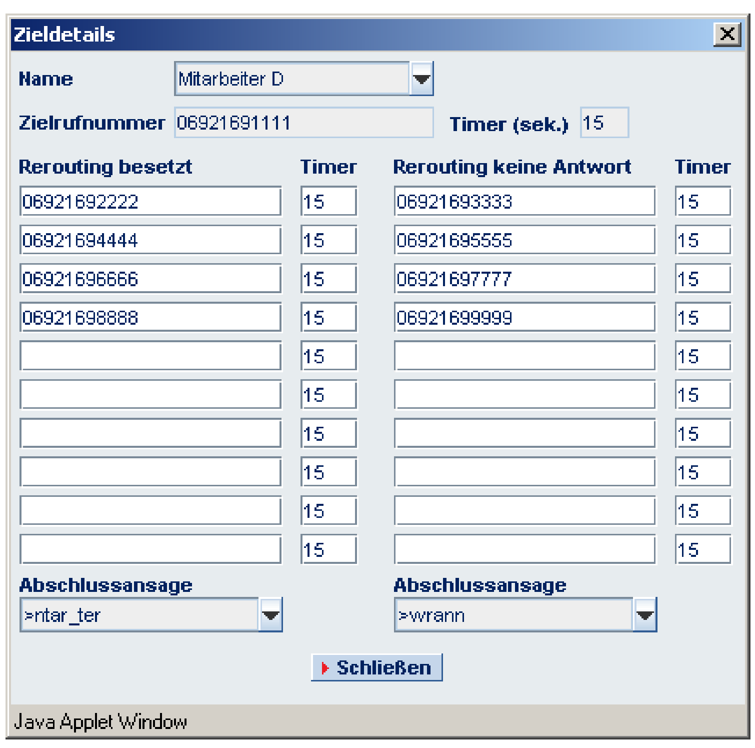
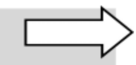


Abbildung 7-3: Objekt „Zielrufnummer", Fenster „Zieldetails"

Das Rerouting funktioniert dadurch so, dass zunächst der oberste Eintrag in der Liste aufgerufen wird – also je nach Situation der erste Eintrag für „Rerouting besetzt" oder „Rerouting keine Antwort".

Sofern hier ebenfalls innerhalb des im Feld „Timer" festgelegten Zeitraums (in Sekunden) keine Verbindung zustande kommt, wird vom System auf den nächsten Eintrag weitergeroutet, und zwar wiederum abhängig davon, ob das **Alternativziel** besetzt war oder der Anruf dort nicht entgegengenommen wurde.

HINWEIS



Beim Faxabruf oder bei der Anrufweiterschaltung in älteren, nicht einstellbaren Telefonanlagen werden die für den **Reroutingtimer** voreingestellten 15 Sekunden oft überschritten, so dass der Anruf nicht zur Primärzielrufnummer gelangt. Daher können Sie das Zeitlimit auf 30 Sekunden hochsetzen.

Beispiel: Wenn die Primärzielrufnummer 06921691111 für „Mitarbeiter D" besetzt war, wird zunächst auf das Sekundärziel 06921692222 geroutet. Ist dieses ebenfalls besetzt, erfolgt das Routing auf den nächsttieferen Eintrag 06921694444. Wird auf der Zielrufnummer 06921692222 dagegen der Anruf innerhalb der festgelegten Zeit nicht angenommen, springt das System auf den obersten Eintrag für „Rerouting keine Antwort", also auf die 06921693333.

In dieser Form wird die Liste so lange abgearbeitet, bis das System beim untersten definierten Eintrag für „Rerouting besetzt" oder „Rerouting keine Antwort" angelangt ist, wobei jedes Ziel maximal einmal aufgerufen wird. Der Anrufer erhält dann eine Ansage, sofern Sie diese definiert haben.

7.2 Zielrufnummer (€)

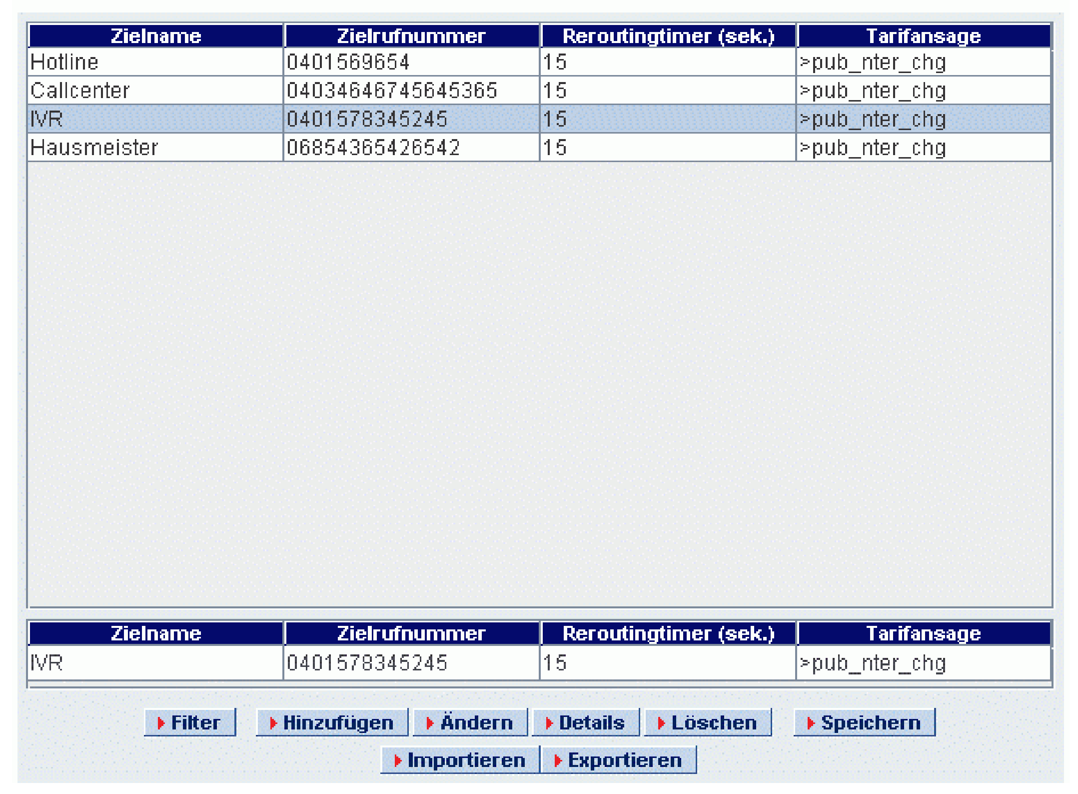
Bei diesem Objekt steht Ihnen neben den Funktionen für „Zielrufnummer", zusätzlich die **variable Tarifierung** zur Verfügung. Der Anrufer erfährt vor dem Routing auf eine Zielrufnummer durch eine Ansage, welche Kosten für den Anruf bei der Verbindung mit dem gewünschten Ziel anfallen.

HINWEIS



Dieses Objekt können Sie nur für Arcor-0900 Premium-Dienste oder für VPN-Gassen verwenden.

Gehen Sie bei der Definition wie in den Schritten 1 bis 4 des Abschnitts 7.1 beschrieben vor und wählen Sie eine Tarifansage aus.


ONLINE ADMINISTRATION / IN-MANAGER - ZIELRUFNUMMER (€)

Zielname	Zielrufnummer	Reroutingtimer (sek.)	Tarifansage
Hotline	0401569654	15	>pub_nter_chg
Callcenter	04034646745645365	15	>pub_nter_chg
IVR	0401578345245	15	>pub_nter_chg
Hausmeister	06854365426542	15	>pub_nter_chg

Zielname	Zielrufnummer	Reroutingtimer (sek.)	Tarifansage
IVR	0401578345245	15	>pub_nter_chg

Abbildung 7-4: Objekt „Zielrufnummer (€)"

Im Fenster „**Zieldetails**" legen Sie außer den in Schritt 5 des Abschnitts 7.1 genannten Details fest, welche Tarifansage vor dem Routing auf das Ziel abgespielt werden soll:

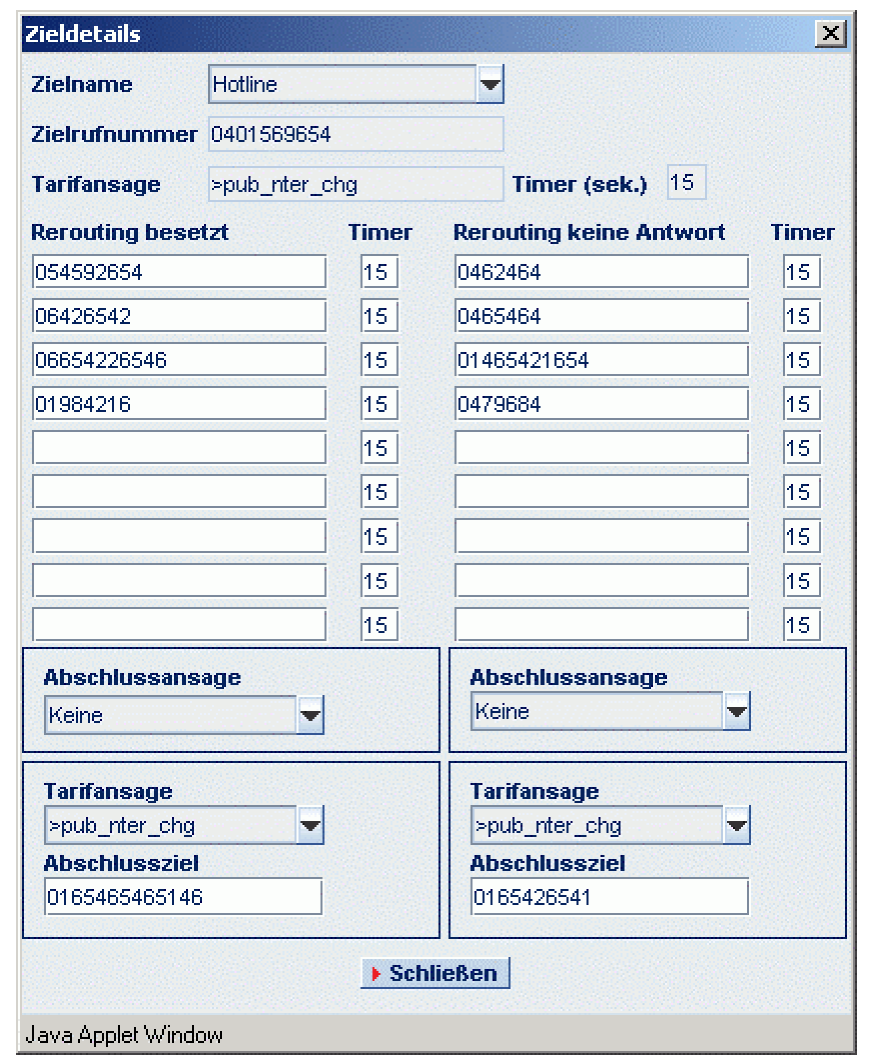


Abbildung 7-5: Objekt „Zielrufnummer (€)", Fenster „Zieldetails"

7.3 Kalender

Den Kalender nutzen Sie, um das Routing der eingehenden Anrufe abhängig vom **Tagestyp** zu steuern. Sie können bis zu 16 Kalender mit jeweils bis zu 16 unterschiedlichen Tagestypen definieren. Damit können Sie neben einfachen Unterscheidungen wie Wochentag vs. Wochenende und Feiertage speziell auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens angepasste Kalender erstellen.

Der erste Tagestyp des Kalenders ist der Standard-Tagestyp, mit dem vor der Anlage des ersten individuellen Kalenders alle Tage vorbelegt sind.

Hier ein Beispielkalender:



Abbildung 7-6: Objekt „Kalender"

Einige „öffentliche" Kalender erhalten Sie von Vodafone vorkonfiguriert. Deren Bezeichnungen im Feld „Kalendername" beginnen mit dem Zeichen **>**.

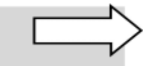
Wenn die vorhandenen Kalender Ihre Bedürfnisse nicht abdecken und Sie daher einen neuen erstellen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie aus dem Listenfeld „Kalendername" den Kalender aus, der Ihnen als Vorlage für Ihren Kalender am besten geeignet erscheint. Falls keiner geeignet ist, ist es für Sie irrelevant, welcher Eintrag gerade angezeigt wird.
2. Markieren Sie den angezeigten Eintrag, überschreiben Sie ihn mit dem gewünschten Namen des neuen Kalenders und bestätigen Sie mit der Enter-Taste Ihrer Tastatur.
3. Wenn Sie einen bestehenden Kalender als Vorlage genommen haben, klicken Sie auf die jetzt aktivierte Schaltfläche „Speichern unter". Für einen vollkommen neu zu erstellenden Kalender klicken Sie auf „Hinzufügen" und danach auf „Speichern".
4. Klicken Sie im Bereich „Tagestypen" auf die Schaltfläche für den ersten Tagestyp, den Sie umbenennen möchten.

Der gewählte Tagestyp wird im Textfeld im unteren Bereich angezeigt.

5. Markieren Sie die Tagestypbezeichnung im Textfeld und überschreiben Sie sie mit der gewünschten Bezeichnung.
6. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit „Umbenennen".
7. Wiederholen Sie die Schritte 4 bis 6 so lange, bis Sie alle benötigten Tagestypen benannt haben.

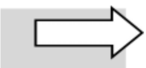
HINWEIS



Sie müssen keine bestimmte Reihenfolge bei der Umbenennung der Tagestypen einhalten. Wählen Sie die Tagestypen-Schaltflächen für die Umbenennung daher eher nach dem Farbkontrast aus, damit Sie später sofort den Überblick erhalten, wie der erstellte Kalender definiert ist.

8. Ordnen Sie jetzt die Tagestypen den rechts angezeigten Kalendertagen zu, sofern dies nicht bereits in einer gewählten Vorlage geschehen war: Klicken Sie zunächst auf die gewünschte Tagestypen-Schaltfläche, anschließend nacheinander auf alle Tage im Kalender, die diesem Tagestyp zugeordnet werden sollen.
9. Wiederholen Sie Schritt 8 für alle gewünschten Tagestypen im Kalender.
10. Bestätigen Sie die vorgenommenen Änderungen durch „Speichern".

HINWEIS



Sie können in der Service Logik (siehe Abschnitt 7.9) auch mehrere Tagestypen zusammen auf einen Ausgang legen.

7.4 Vorwahlsatz

Im Objekt „Vorwahlsatz" legen Sie anhand der Vorwahl – Auslandsvorwahl, Ortsnetzkennzahl oder Mobilfunkvorwahl – fest, wie eingehende Anrufe geroutet werden sollen. Diese Art des Routings wird als **ursprungsabhängig** bezeichnet, weil an den Vorwahlen die so genannten **Ursprungsbereiche** der Anrufe abgelesen werden können.

Ein **Vorwahlsatz** besteht aus einem oder mehreren **Vorwahlsatzelementen**.

Beispiel: Der Vorwahlsatz „Bundesländer" setzt sich aus 16 Vorwahlsatzelementen mit den Namen der einzelnen Bundesländer zusammen. Jedem dieser Vorwahlsatzelemente wiederum sind sämtliche Ursprungsbereiche, also Ortsnetzkennzahlen, für das jeweilige Bundesland zugeordnet. Die Vorwahlsätze können Sie später auch dazu nutzen, bestimmte **Vorwahlgruppen** (siehe Abschnitt 7.5) nach den Bedürfnissen Ihres Unternehmens anzulegen.



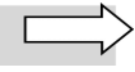
Abbildung 7-7: Objekt „Vorwahlsatz"

Einige „öffentliche" Vorwahlsätze erhalten Sie von Vodafone vorkonfiguriert. Deren Bezeichnungen im Feld „Vorwahlsatz" beginnen mit dem Zeichen **>**.

Wenn diese öffentlichen Vorwahlsätze Ihre Bedürfnisse nicht abdecken und Sie daher einen neuen erstellen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie aus dem Listenfeld „**Vorwahlsatz**" im Bereich „Vorwahlsatz definieren" den Eintrag aus, der Ihnen als Vorlage für Ihren neu zu erstellenden Vorwahlsatz am besten geeignet erscheint. Falls keiner geeignet ist, ist es für Sie irrelevant, welcher Eintrag gerade angezeigt wird.
2. Markieren Sie den angezeigten Eintrag, überschreiben Sie ihn mit dem gewünschten Namen des neuen Vorwahlsatzes und bestätigen Sie mit der Enter-Taste Ihrer Tastatur.
3. Klicken Sie auf „Hinzufügen" und danach auf „Speichern".
4. Führen Sie die Schritte 1 bis 3 nun analog für das **Vorwahlsatzelement** durch, das sie im Listenfeld rechts neben dem Listenfeld „Vorwahlsatz" anlegen.
5. Wählen Sie im Fensterbereich „Ursprungsbereiche zuordnen" aus der Liste „Ursprungsbereiche" durch Markieren sämtliche Vorwahlen, die Sie für das neu erstellte Vorwahlsatzelement übernehmen möchten. Wenn Sie **mehrere Einträge** übernehmen möchten, markieren Sie die gewünschten Einträge bei gedrückter Umschalttaste. **Alle Einträge** markieren Sie mit Klick auf die Schaltfläche „Alle" unter der Liste.
6. Verschieben Sie die markierten Einträge in die Liste „**Ausgewählte Ursprungsbereiche**" mit der Schaltfläche zwischen den Listen, die einen Pfeil nach rechts zeigt. Wenn Sie bestimmte Einträge aus der Liste „Ausgewählte Ursprungsbereiche" wieder entfernen möchten, markieren Sie diese und verschieben Sie mit der Schaltfläche, die einen Pfeil nach links zeigt.

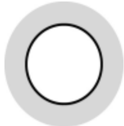
HINWEIS



Ausgewählte Ursprungsbereiche können Sie nur einem einzigen Vorwahlsatzelement zuordnen. Diese Ursprungsbereiche sind anschließend nicht mehr in der linken Liste „Ursprungsbereiche" verfügbar.

7. Speichern Sie das neu definierte Vorwahlsatzelement.
8. Legen Sie alle weiteren gewünschten Vorwahlsatzelemente anhand der Schritte 4 bis 7 an.
9. Wenn Sie ein **Vorwahlsatzelement löschen** möchten, wählen Sie den entsprechenden Eintrag aus der Liste, klicken auf die Schaltfläche „Löschen" und bestätigen die daraufhin angezeigte Warnmeldung.

VORSICHT



Mit dem letzten Vorwahlsatzelement löschen Sie automatisch den gesamten Vorwahlsatz!

7.5 Vorwahlgruppe

Mit der Vorwahlgruppe steht Ihnen ein Objekt zur Verfügung, in dem Sie Vorwahlsätze nach den Bedürfnissen Ihres Unternehmens weiter zusammenfassen können.

Beispiel: Auf Basis des Vorwahlsatzes „Bundesländer" (vgl. Beispiel im Abschnitt 7.4) erstellen Sie die **Vorwahlgruppe** „Vertrieb". Diese besteht aus den Vertriebsregionen Nord, West, Ost, Süd und Mitte, die Sie jeweils als **Vorwahlgruppenelemente** anlegen.

Wenn Sie diese Vorwahlgruppe später in einer Service Logik verwenden, können sie festlegen, dass zwar alle Vertriebsmitarbeiter ein- und dieselbe Service Rufnummer anwählen, aber abhängig von ihrer Vertriebsregion an die jeweiligen Ansprechpartner für ihre Vertriebsregion weitergeleitet werden.

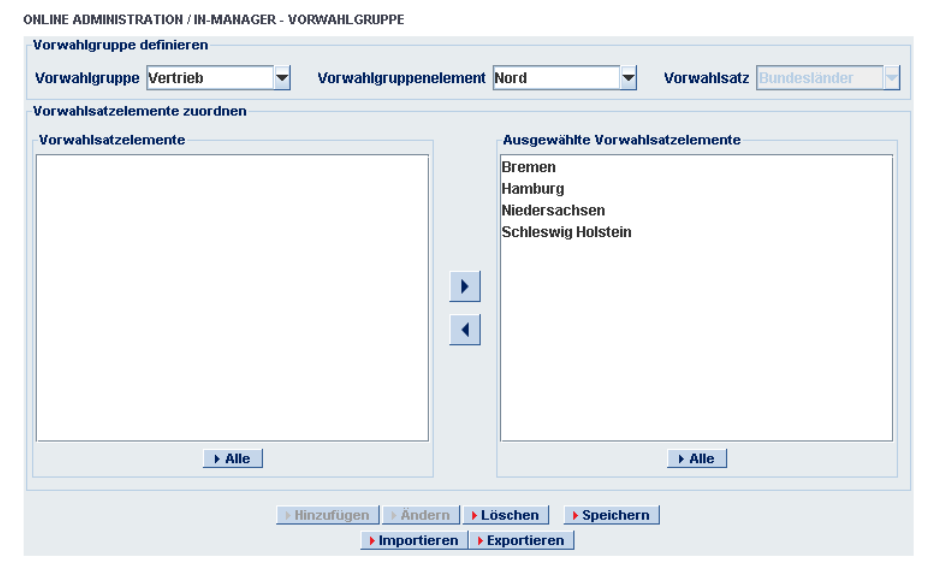


Abbildung 7-8: Objekt „Vorwahlgruppe"

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Vorwahlgruppe zu definieren:

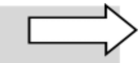
1. Wählen Sie aus dem Listenfeld „Vorwahlgruppe" im Fensterbereich „Vorwahlgruppe definieren" die Vorwahlgruppe aus, die Ihnen als Vorlage für Ihre neue Vorwahl am besten geeignet erscheint. Falls noch kein Eintrag vorhanden oder von den vorhandenen keiner geeignet ist, ist es für Sie irrelevant, welcher Eintrag gerade angezeigt wird.
2. Markieren Sie den angezeigten Eintrag, überschreiben Sie ihn mit dem gewünschten Namen der neuen Vorwahlgruppe und bestätigen Sie mit der Enter-Taste Ihrer Tastatur.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Hinzufügen".
4. Legen Sie analog zu den Schritten 2 und 3 ein neues Vorwahlgruppenelement im gleichnamigen Listenfeld an.

Das vorher abgeblendete Listenfeld „Vorwahlsatz" ist jetzt zur Auswahl eines Eintrags wieder freigegeben.

5. Wählen Sie den benötigten Vorwahlsatz für Ihre Vorwahlgruppe.
6. Übernehmen Sie den Neueintrag mit „Hinzufügen" und anschließend mit „Speichern" ins System.
7. Wählen Sie im Fensterbereich „Vorwahlsatzelemente zuordnen" auf der linken Seite durch Markieren sämtliche Vorwahlsatzelemente, die Sie für das aktuell angezeigte Vorwahlgruppenelement übernehmen möchten. Wenn Sie **mehrere Einträge** übernehmen möchten, markieren Sie die gewünschten Einträge bei gedrückter Umschalttaste. **Alle Einträge** markieren Sie mit Klick auf die Schaltfläche „Alle" unter der Liste.

8. Verschieben Sie die markierten Einträge in die Liste „**Ausgewählte Vorwahlsatzelemente**" mit der Schaltfläche zwischen den Listen, die einen Pfeil nach rechts zeigt. Wenn Sie bestimmte Einträge aus der Liste „Ausgewählte Vorwahlsatzelemente" wieder entfernen möchten, markieren sie diese und verschieben Sie mit der Schaltfläche, die einen Pfeil nach links zeigt.

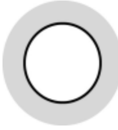
HINWEIS



Ausgewählte Vorwahlsatzelemente können Sie nur einem einzigen Vorwahlgruppenelement zuordnen. Diese Vorwahlsatzelemente sind anschließend nicht mehr in der linken Liste „Vorwahlsatzelemente" verfügbar.

9. Speichern Sie das neu definierte Vorwahlgruppenelement.
10. Legen Sie das nächste gewünschte Vorwahlgruppenelement an, drücken Sie die Enter-Taste und bestätigen Sie anschließend mit „Hinzufügen" und danach „Speichern".
11. Weisen Sie dem neu erstellten Vorwahlgruppenelement gemäß Schritt 8 die gewünschten Vorwahlsatzelemente zu.
12. Wiederholen Sie die Schritte 10 und 11 so lange, bis Sie alle benötigten Vorwahlgruppenelemente erstellt haben.
13. Wenn Sie ein **Vorwahlgruppenelement löschen** möchten, wählen Sie den entsprechenden Eintrag aus der Liste, klicken auf die Schaltfläche „Löschen" und bestätigen die daraufhin angezeigte Warnmeldung.

VORSICHT



Mit dem letzten Vorwahlgruppenelement löschen Sie automatisch die gesamte Vorwahlgruppe!

7.6 Anrufergruppe

Über das Objekt „Anrufergruppe" können Sie flexibel bestimmte Anrufernummern in eine Gruppe zusammenfassen, die beim Routing identisch behandelt werden soll.

Beispiel: Sie können festlegen, dass Anrufe Ihres Außendiensts bevorzugt behandelt werden, da die Außendienstmitarbeiter normalerweise dringliche Fragen stellen, die sich beim Kunden vor Ort ergeben haben.

Eine neue **Anrufergruppe** erstellen Sie wie folgt:

1. Wählen Sie im Objekt „Anrufergruppe" das **Register „Gruppe"**.
2. Erstellen Sie in der Einzelzeile unter der Tabelle einen neuen Eintrag, fügen Sie ihn der Liste hinzu und speichern Sie ihn anschließend.

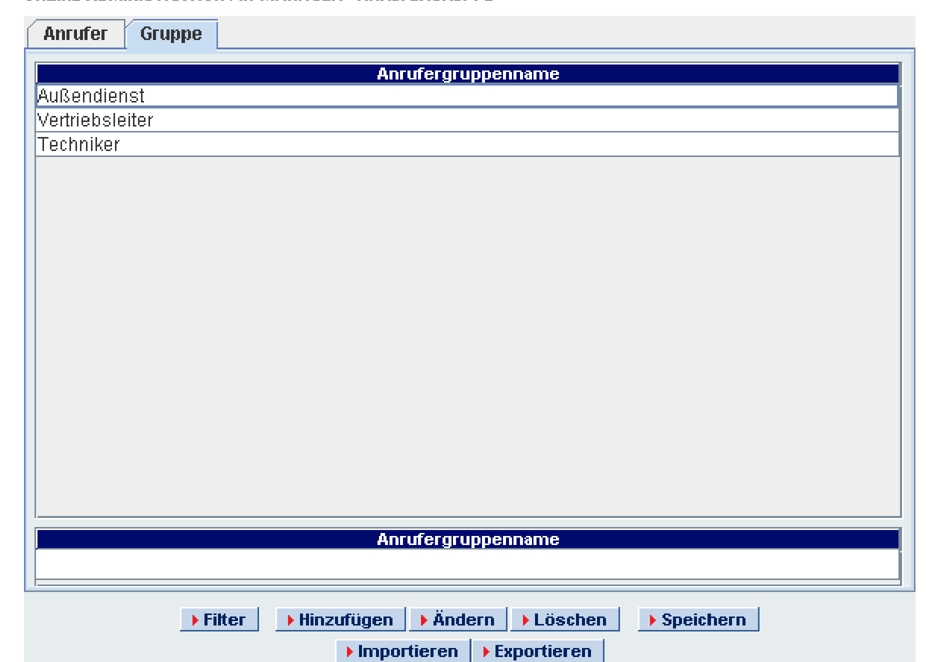
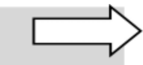


Abbildung 7-9: Objekt „Anrufergruppe“, Register „Gruppe“

3. Wechseln Sie ins **Register „Anrufer“**.
4. Geben Sie die erste Anrufernummer ein, die der vorher erstellten Gruppe hinzugefügt werden soll, und wählen Sie aus dem Listenfeld „**Anrufergruppenname**“ diese Gruppe aus.
5. Aktivieren Sie ggf. das Kontrollkästchen in der Spalte „**User Provided**“. Damit legen Sie fest, dass neben der standardmäßig übertragenen Anrufernummer auch eine ggf. zusätzlich übertragene Rufnummer
(User Provided Number) ausgewertet wird.

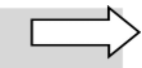
HINWEIS



Das ist z.B. für IP-Telefonie-Gateways wichtig. Dort kann die Rufnummer des Gateways von der des VoIP-Teilnehmers abweichen.

6. Fügen Sie diesen Anrufer der Liste hinzu und speichern Sie den Eintrag.
7. Gehen Sie für alle weiteren Anrufernummern entsprechend den Schritten 4 und 5 vor.

HINWEIS



Wenn die Anrufernummern der von Ihnen definierten Anrufergruppe einem ganz bestimmten Schema entsprechen und sich nur in den Endziffern voneinander unterscheiden, können Sie die Endziffern beim Eintrag weglassen.

Beispiel: Bei der nachfolgend gezeigten Anrufergruppe könnten sämtliche bei einem Großkunden eingesetzten Techniker von Telefonen anrufen, die mit derselben Ziffernfolge beginnen und sich nur durch die letzten beiden Endziffern unterscheiden. In diesem Fall wäre ein einziger Eintrag 0301234 ausreichend.

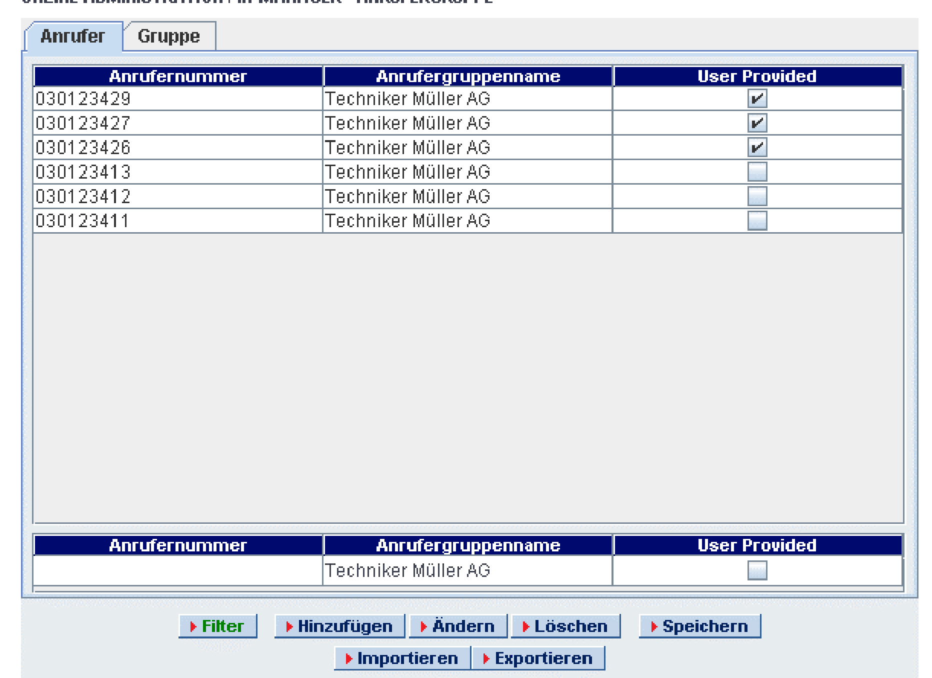


Abbildung 7-10: Objekt „Anrufergruppe", Register „Anrufer"

HINWEIS



Das Objekt „Anrufergruppe" können Sie als SIB (Baustein) der Service Logik (siehe Abschnitt 7.9) für **Blacklist-** und **Whitelist-**Funktionen nutzen, d.h. bestimmte Anrufe immer ablehnen bzw. immer zulassen. Die jeweilige Funktion ergibt sich aus dem genutzten Ausgang des Übereinstimmungszweigs (das ist der Zweig, in den der eingehende Anruf läuft, wenn seine Rufnummer in der Gruppe gefunden wird). Wird dieser Zweig genutzt und zu einem Ziel-SIB geführt, so wird die Whitelist-Funktion genutzt. Wird dieser Ausgang auf ein Abschluss-SIB gelegt, so wird die Liste zur Blacklist:

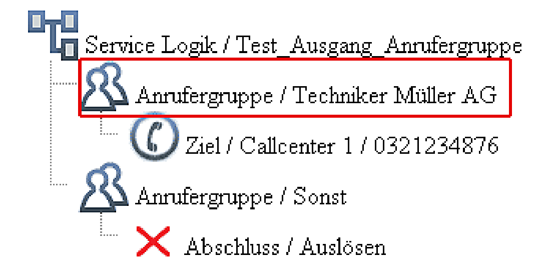


Abbildung 7-11: Objekt „Anrufergruppe" für Whitelist-Funktion nutzen

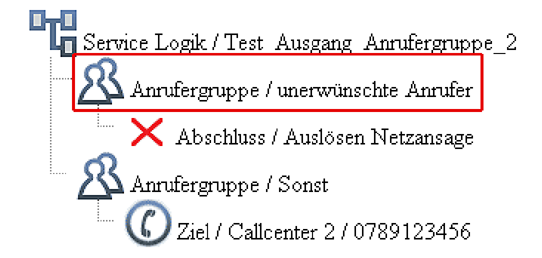


Abbildung 7-12: Objekt „Anrufergruppe" für Blacklist-Funktion nutzen

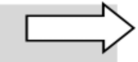
7.7 DTMF-Nachwahl

Im Objekt „DTMF-Nachwahl" legen Sie fest, wie ein Anrufer nach einer Ansage je nach Tastatureingabe auf unterschiedliche Ziele geroutet wird.

Beispiel: Der Anrufer erhält eine Ansage mit folgenden Optionen:

- Ziffer 10 wählen: Verbindung zur Bestellannahme
- Ziffer 20 wählen: Verbindung zur Rechnungsabteilung
- Ziffer 30 wählen: Verbindung zum technischen Support

HINWEIS



Diese Optionen stehen dem Anrufer nur zur Verfügung, wenn er ein DTMF-fähiges Telefon benutzt (**DTMF**: **D**ual **T**one **M**ultiple **F**requency = **MFV**: **M**ehr**f**requenzwahl**v**erfahren). Einige ältere Telefone unterstützen nur das **I**mpuls**w**ahl**v**erfahren (**IWV**), mit dem dies nicht möglich ist.



ONLINE ADMINISTRATION / IN-MANAGER - DTMF-NACHWAHL

Präfix	Zielname	Ansage	max. Ziffern
0692222	Call Center 2222	>apk3	3

Präfix	Zielname	Ansage	max. Ziffern

Abbildung 7-13: Objekt „DTMF-Nachwahl"

Legen Sie im Objekt „DTMF-Nachwahl" folgende Parameter fest:

- **Präfix:** Zielrufnummer ohne den DTMF-Anteil
- **Zielname:** gewünschter Name für das Ziel
- **Ansage:** Ansage, die den Anrufer zur Eingabe einer der vorgesehenen DTMF-Nachwahlen auffordert
- **max. Ziffern:** Anzahl der Ziffern, die maximal auf das Präfix folgen dürfen

7.8 SRN Eigenschaften

Das Objekt „SRN Eigenschaften" dient der Verwaltung Ihrer Service Rufnummern und Service Logiken. Wie Sie dabei vorgehen, ist detailliert im Kapitel 9 beschrieben, da Sie zunächst die Service Logiken erstellt haben müssen.

7.9 Service Logik

Die Service Logik ist das zentrale Objekt im IN-Manager. Mit ihr definieren Sie das Routing anhand verschiedener **Kriterien** (SIBs auf den oberen und mittleren Ebenen des Routingbaums) und **Ziellabels** (SIBs, die einen Routingpfad abschließen).

Das Objektfenster ist zweiteilig aufgebaut: links der Bereich, in dem Sie mit den verfügbaren SIBs einen **Routingbaum** erstellen, rechts im Bereich „Service Logik" die Anzeige der wichtigsten

Parameter und Objekte, die in der Service Logik verwendet werden, sowie eine **Statusanzeige** mit roten und grünen LED (Lämpchen).

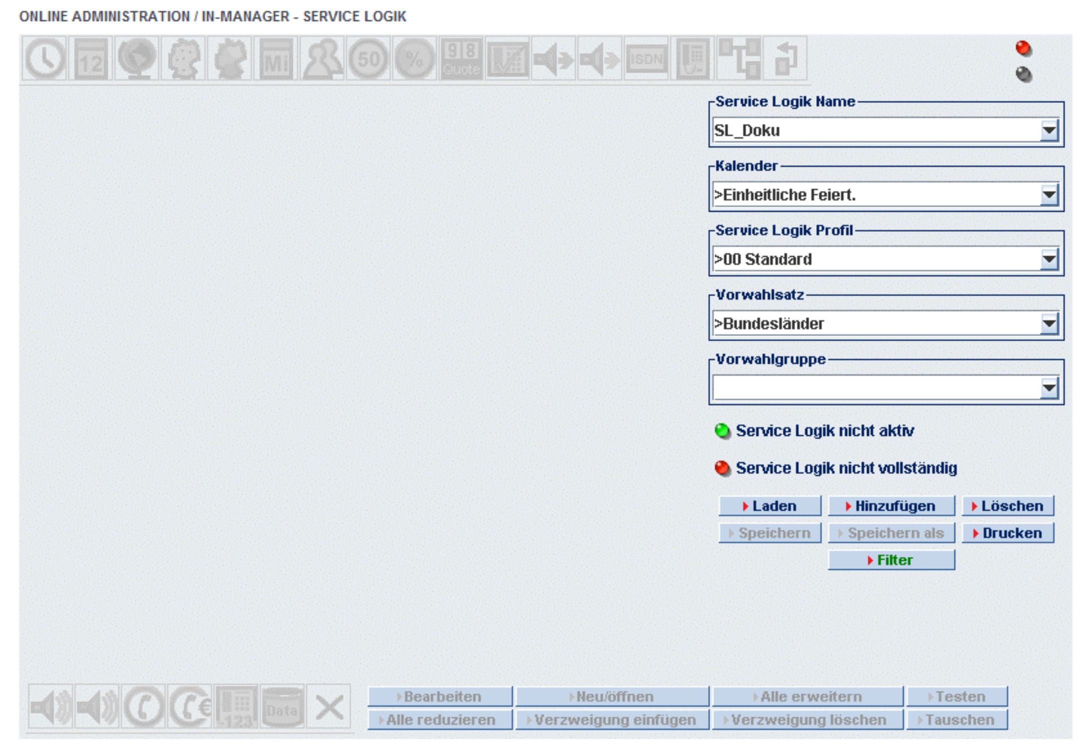


Abbildung 7-14: Objekt „Service Logik"

7.9.1 Fensterbereich „Service Logik"

Neben den aus Kapitel 6 bekannten Standardfunktionen finden Sie im Fensterbereich „Service Logik" zwei weitere Funktionen:

- **Laden:** Nachdem Sie die benötigten, vorher festgelegten, Einträge aus den Listenfeldern gewählt haben, klicken Sie auf diese Schaltfläche. Dadurch wird die Service Logik in Routingbaum-Darstellung angezeigt, die Sie im Listenfeld „**Service Logik Name**" ausgewählt oder neu angelegt haben. Der rechte Fensterbereich ist dabei nicht mehr sichtbar.
- **Drucken:** Mit dieser Funktion drucken Sie die im Listenfeld „Service Logik Name" ausgewählte oder neu angelegte Service Logik aus. Dabei haben Sie im nachfolgenden Dialogfenster die Wahl zwischen zwei Formaten: HTML für die **graphische Darstellung** bzw. **XML** für den Fall, dass Sie die Daten der Service Logik weiterverarbeiten möchten.

Zwischen den Listenfeldern und den Schaltflächen im Fensterbereich „Service Logik" finden Sie zwei Statusanzeigen mit der dazugehörigen Farbe der LED:

- **Service Logik aktiv** (rote LED) bzw. **Service Logik nicht aktiv** (grüne LED): zeigt an, ob Sie die Service Logik im Objekt „SRN Eigenschaften" aktiviert haben, vgl. Kapitel 9
- **Service Logik vollständig** (grüne LED) bzw. **Service Logik nicht vollständig** (rote LED): zeigt an, ob sämtliche Routingpfade innerhalb der Service Logik korrekt abgeschlossen sind oder ob noch Ziellabels zur Vervollständigung fehlen

7.9.2 Fensterbereich für Routingbaum

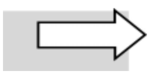
Um eine Service Logik zu erstellen oder zu bearbeiten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie eine Service Logik aus dem Listenfeld „Service Logik Name" bzw. erstellen Sie dort eine neue Service Logik.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Laden".

Die Service Logik wird in graphischer Darstellung als Routingbaum angezeigt. Die vorher abgeblendeten Schaltflächen unter dem Objektfenster (bis auf „Verzweigung einfügen" und „Verzweigung löschen") werden aktiviert. Die erste Schaltfläche erhält den Status „**Bearbeiten**" in roter Farbe.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Bearbeiten", um sich die Service Logik zur Bearbeitung freizugeben.

HINWEIS



Dieser Vorgang ist Ihnen möglicherweise von anderen Programmen als „Auschecken" bekannt. Sie stellen damit sicher, dass keine andere Person gleichzeitig mit Ihnen an ein und demselben Datenbankobjekt Änderungen vornehmen kann, was zu Inkonsistenzen führen würde.

Wenn die Service Logik im Objekt „SRN Eigenschaften" (siehe Kapitel 9) **aktiviert** worden ist, ist sie **nicht editierbar**. Um sie editierbar zu machen, müssen Sie sie zunächst deaktivieren.

Sofern die Service Logik editierbar war, wechselt die Bezeichnung der ersten Schaltfläche jetzt in den Status „**Freigegeben**" in grüner Farbe, und sämtliche Verzweigungen der Service Logik werden ausgeklappt. Außerdem wechselt die Status-LED rechts oberhalb des Objektfensters von rot zu grün, da die Service Logik jetzt editierbar ist.

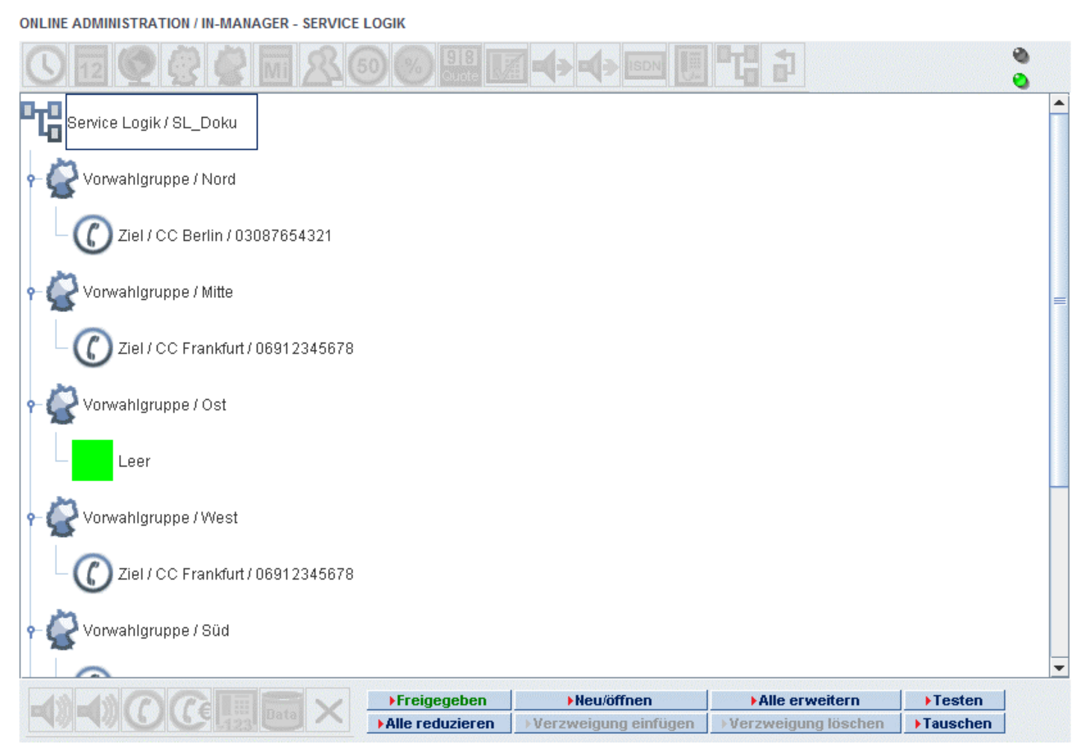


Abbildung 7-15: Objekt „Service Logik", Anzeige des Routingbaums

Ihnen stehen jetzt über die Schaltflächen unterhalb des Routingbaums folgende Funktionen zur Verfügung:

- **Alle erweitern:** Hiermit klappen Sie sämtliche Verzweigungen des Routingbaums auf.

- **Alle reduzieren:** Hiermit klappen Sie sämtliche Verzweigungen des Routingbaums zu, sodass nur noch die erste Ebene unterhalb des Wurzelelements Service Logik angezeigt wird.
- **Freigegeben:** Nachdem Sie die Service Logik bearbeitet haben, können Sie sie mit Klick auf diese Schaltfläche wieder in den Status „Bearbeiten“ versetzen.

HINWEIS



Dieser Vorgang ist Ihnen möglicherweise von anderen Programmen, die mit durch mehrere Personen editierbare Datenbankobjekten arbeiten, als „Einchecken“ bekannt.

- **Neu/öffnen:** Mit dieser Funktion rufen Sie den rechten Fensterbereich „Service Logik“ wieder auf, um eine bestehende Service Logik zu öffnen oder eine neue anzulegen.
- **Testen:** Mit dieser Funktion überprüfen Sie, ob die Service Logik vom Wurzelelement „Service Logik“ bis zum abschließenden SIB korrekt angelegt ist. Weitere Optionen siehe Abschnitt 7.9.3.
- **Tauschen:** Diese Funktion ermöglicht Ihnen, eine aktive Service Logik komfortabel im laufenden Betrieb gegen eine andere auszutauschen. Das ist z. B. hilfreich, wenn Sie aufgrund der aktuellen Anrufsituation in einem Call Center einige Parameter der aktiven Service Logik anpassen möchten, ohne den Betrieb zu unterbrechen. Weiterführende Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt 7.9.4.

Zwei Schaltflächen sind abhängig davon verfügbar, auf welche Verzweigung Sie bei freigegebener und editierbarer Service Logik klicken:

- **Verzweigung einfügen:** fügt ein SIB eine Ebene unterhalb des markierten SIBs ein. Daher ist die Schaltfläche für diese Funktion abgeblendet, wenn ein Ziellabel markiert ist.
- **Verzweigung löschen:** löscht das markierte SIB und alle Unterverzweigungen, d. h. SIBs, die auf den Ebenen unterhalb des markierten SIBs angelegt sind.

Beispiel:

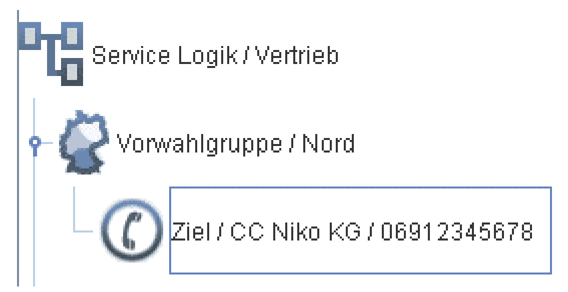


Abbildung 7-16: Service Logik, Verzweigungen (1)

Da hier ein Kriterium im mittleren Bereich des Routingbaums markiert ist, können Sie sowohl weitere Unterverzweigungen einfügen als auch den gesamten Routingpfad
von „Vorwahlgruppe Nord“ abwärts löschen

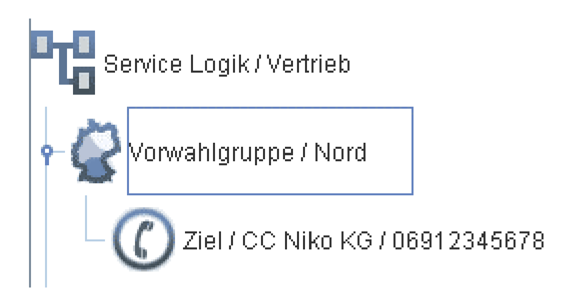
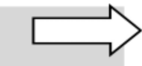


Abbildung 7-17: Service Logik, Verzweigungen (2)

Da hier ein Ziellabel markiert ist, können Sie dieses nur löschen, aber keine Verzweigung mehr einfügen.

HINWEIS



Unter „Verzweigung“ wird in der Service Logik sowohl ein SIB als auch der Pfad dahin vom übergeordneten SIB verstanden.

Die Funktionen „Verzweigung einfügen“ und „Verzweigung löschen“ können Sie für ein markiertes SIB auch über das **Kontextmenü** (rechte Maustaste) aufrufen.

Sie können folgende wichtige Kontextmenüs nutzen:

- **Verzweigung einfügen** und **Verzweigung löschen:** siehe oben. Für „Verzweigung einfügen“ wird Ihnen außerdem noch ein Unter-Kontextmenü angezeigt, aus dem Sie das gewünschte SIB für die Verzweigung auswählen können.
- **Element einfügen** und **Element löschen:** Im Gegensatz zu den Verzweigungsmenüs fügt diese Funktion SIBs auf derselben Ebene wie das markierte Element ein.
- **Unterverzweigungen anzeigen:** zeigt den gesamten Routingpfad unterhalb des markierten SIBs an. Wenn Sie nur die Ebene direkt unterhalb eines bestimmten SIBs anzeigen lassen möchten, können Sie diese auch mit Klick auf den Knoten im Routingbaum vor diesem SIB öffnen.
- **Kopieren** und **Einfügen:** Mit diesen Funktionen kopieren Sie einzelne SIBs mit sämtlichen Parametern bzw. fügen Sie an anderer Stelle wieder ein.

Damit Sie alle SIBs oberhalb (Kriterien) und unterhalb (Ziellabels) des Routingbaums nutzen können, gehen Sie wie folgt vor:

4. Markieren Sie eine Verzweigung, die mit dem grünen Quadrat „Leer“ angezeigt wird:

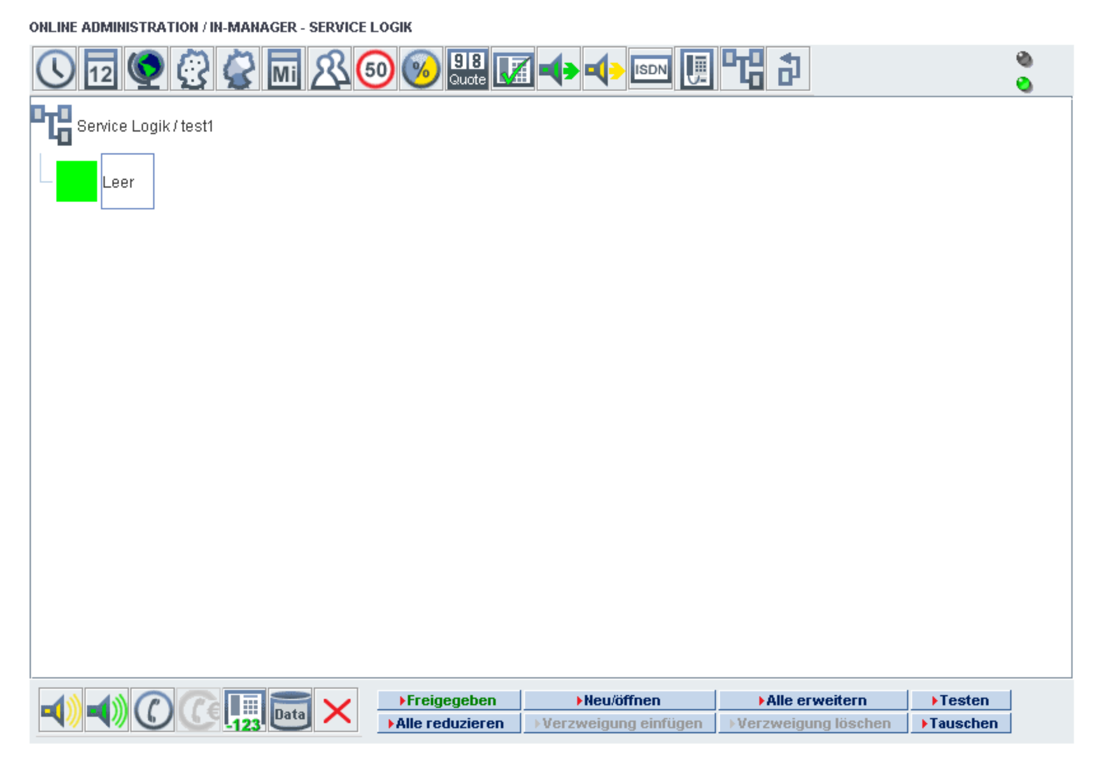


Abbildung 7-18: Service Logik, neues SIB einfügen

Dadurch werden die vorher abgeblendeten SIBs eingeblendet.

5. Wählen Sie das gewünschte Kriterium oder Ziellabel durch Anklicken.

Je nach Art des SIBs werden jetzt auf der rechten Seite unterschiedliche Menüs zum Editieren der Parameter angezeigt:

Abbildung 7-19: Service Logik, SIB-Parameter editieren

6. Geben Sie die gewünschten Parameter ein und bestätigen Sie die Eingabe.

Das SIB wird mit den angelegten Parametern in die Service Logik übernommen und ersetzt das grüne Quadrat „Leer".

In der nachfolgenden Tabelle, die eine Erweiterung der Übersicht in Tabelle 1 darstellt, ist die Funktion der einzelnen SIBs beschrieben:

Kategorie	SIB	Bedeutung
zeitabhängiges Routing		Kalender: Anrufe werden abhängig vom jeweiligen Tagestyp geroutet; Sie können auch mehrere Tagestypen zusammen auf einen Ausgang führen
		Wochentag: Anrufe werden abhängig davon geroutet, an welchem Wochentag sie eingehen; Sie können auch mehrere Wochentage zusammen auswählen
		Uhrzeit: Anrufe werden abhängig davon geroutet, zu welcher Uhrzeit sie eingehen
ursprungsabhängiges Routing		Ursprungsbereich: Anrufe werden abhängig von ihrer Vorwahl geroutet
		Vorwahlsatz: Anrufe werden abhängig davon geroutet, welchem Vorwahlsatz ihre Vorwahl zugeordnet ist
		Vorwahlgruppe: Anrufe werden abhängig davon geroutet, welcher Vorwahlgruppe ihre Vorwahl zugeordnet ist
		Anrufergruppe: Anrufe werden abhängig davon geroutet, ob der Anrufer einer bestimmten Anrufergruppe zugeordnet wurde
		Telefonzelle: Anrufe aus Telefonzellen werden abweichend behandelt (z. B. schneller an die Hotline durchgestellt)
eingabeabhängiges Routing		PIN-Routing: Anrufer werden im Verlauf des Routings aufgefordert, eine PIN einzugeben, anhand derer sie weiterverbunden werden
ISDN-Routing		ISDN: Anhand bestimmter ISDN-Signalkennungen wird erkannt, an welches Endgerät verbunden werden soll (z. B. Fax)
Zwischenansage		Zwischenansage (ohne Connect): kostenfreie Zwischenansage (z. B. Warteschleife)

Kategorie	SIB	Bedeutung
		Zwischenansage: Zwischenansage innerhalb eines kostenpflichtigen Dienstes

Kategorie	SIB	Bedeutung
Anruferverteilung		Quote: Die definierte Anzahl an Anrufen wird auf die erste Verzweigung (Primärverzweigung) geroutet, eine weitere definierte Anzahl auf die Sekundärverzweigung. Diese Quoten können entweder fortlaufend wiederholt werden, oder nach Ablauf werden alle Anrufe nur noch auf die Primärverzweigung geroutet.
		Rufverteilung %: Prozentuale Aufteilung der eingehenden Anrufe auf verschiedene Verzweigungen
		Lastverteilung: Innerhalb eines definierten Zeitraums wird die definierte Anzahl an Anrufen auf die Primärverzweigung geroutet, alle weiteren auf die Sekundärverzweigung.
Unterprogramm		Unterprogramm: Eine vorher definierte Service Logik wird als Unterprogramm eingesetzt, um ein komplexes Routing zu vereinfachen.
		Rücksprung: Nachdem der Anruf das Unterprogramm durchlaufen hat, wird er wieder auf die eigentliche Service Logik geleitet.
Zielrufnummern		Ziel: Zielrufnummer
		Ziel (flexibler Tarif): kostenpflichtige Zielrufnummer
		Freie Zieleingabe: DTMF-Nachwahl
Zielansagen		Zielansage (ohne Connect): kostenfreie Zielansage
		Zielansage: kostenpflichtige Zielansage
Abschluss		Abschluss: Ende eines Routingpfads, bei dem der Anruf ohne Verbindung zu einer Zielrufnummer oder -ansage getrennt („ausgelöst") wird.

Tabelle 2: SIBs in der Service Logik, Detail

HINWEIS



Wenn Sie ein SIB in einer editierbaren Service Logik anklicken, wird es im Kriterien- oder Ziellabel-Bereich des Objektfensters als einziges **nicht** abgeblendet angezeigt. Klicken Sie auf dieses nicht abgeblendete SIB-Symbol, um die dazugehörigen Parameter im rechten Objektfensterbereich aufzurufen.

7.9.3 Service Logik testen

Mit der Schaltfläche „Testen" rufen Sie die Parameter für den Test auf. Zum Testbeginn ist das Wurzelelement „Service Logik" ausgewählt. Die verfügbaren Testparameter werden im rechten Fensterbereich angezeigt:

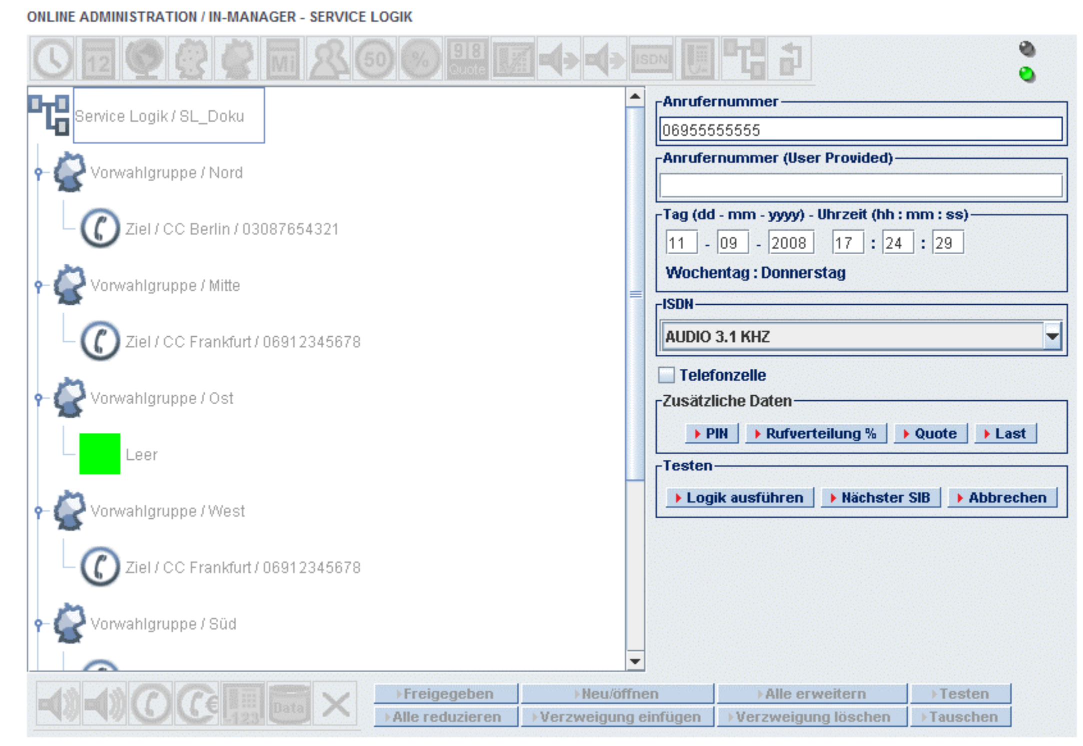


Abbildung 7-20: Service Logik testen

Sie können eine Service Logik auf unterschiedliche Arten testen:

- **Gesamte Service Logik testen:** Bei diesem Test, den Sie über die Schaltfläche „**Logik ausführen**" im Bereich „Testen" starten, werden alle Elemente der Service Logik vom Wurzelelement „Service Logik" bis zum abschließenden SIB durchlaufen. Dabei wird der Testanruf entsprechend den im rechten Fensterbereich eingegebenen Daten verarbeitet.
- Für Spezialfälle aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Telefonzelle", wenn Sie den Anruf aus einer Telefonzelle simulieren möchten. Im Listenfeld des Bereichs „ISDN" wählen Sie bei Bedarf die gewünschte **ISDN-Signalkennung** des Testanrufs aus, z. B. „AUDIO 3,1 kHz".
- In einem Meldungsfenster wird Ihnen angezeigt, in welchem abschließenden SIB der Anruf von der rechts oben eingegebenen Anrufernummer endet. Wenn der Anruf in einem unvollständigen Zweig endet, wird Ihnen diese Information ebenfalls angezeigt.
- Bei einigen SIBs können Sie den Zweig angeben, in dem das Routing fortgeführt werden soll. Bei der Anruferverteilung (**Quote**, **Rufverteilung %** oder **Lastverteilung**) durchläuft z.B. der Testanruf standardmäßig die Service Logik als erster eintreffender Anruf; er läuft also in den ersten für die Anruferverteilung definierten Zweig. Um das zu ändern, klicken Sie im Bereich „**Zusätzliche Daten**" auf Schaltfläche des entsprechenden SIBs und wählen einen anderen Zweig.
- **Beispiel:** Der Testanruf soll bei der in Abbildung 7-22 gezeigten Rufverteilung % nicht in den ersten Zweig mit dem Call Center für „Rufverteilung % / 30" laufen, sondern in das der „Rufverteilung % / 50". Dafür klicken Sie im Bereich „Zusätzliche Daten" des rechten Fensterbereichs die Schaltfläche „Rufverteilung %" an, geben im daraufhin geöffneten Fenster den Zweig „2" ein und bestätigen mit „Hinzufügen":

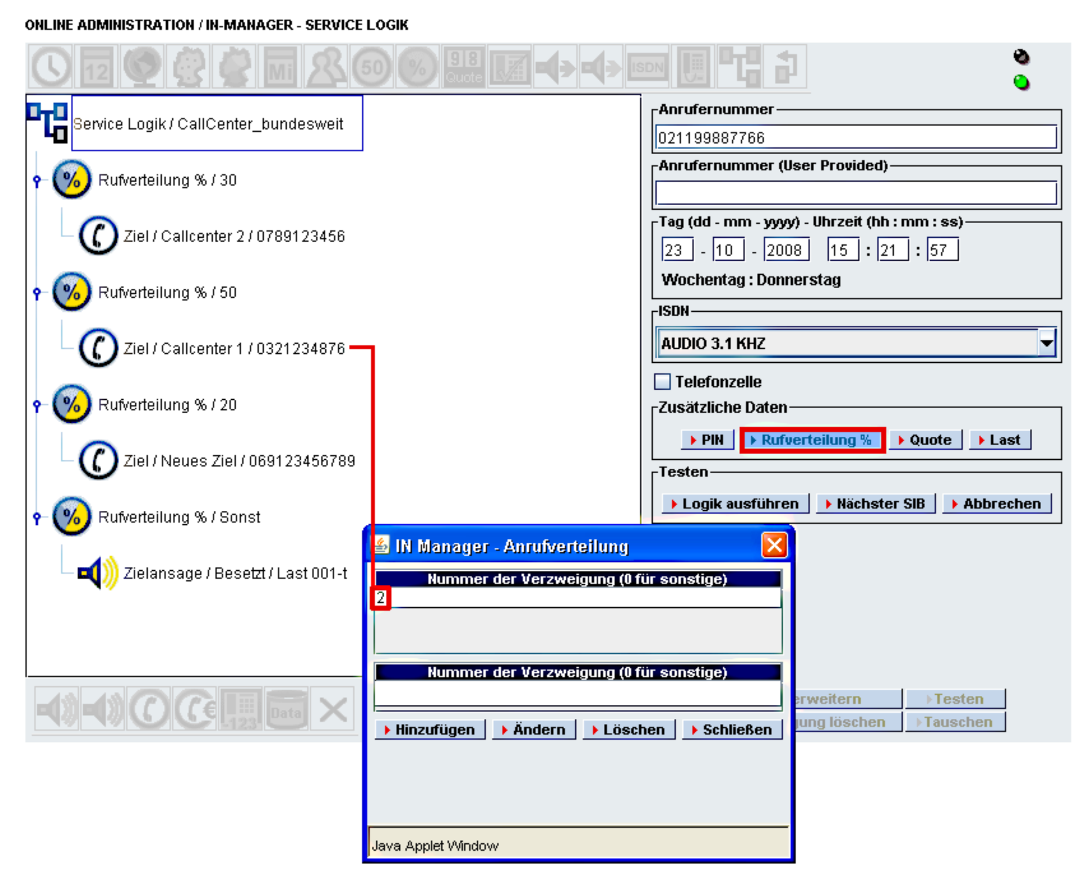


Abbildung 7-21: Service Logik, Verzweigung für Test wählen

- **SIB-weise testen:** Diesen Test starten Sie über die Schaltfläche „**Nächster SIB**“. Er bietet dieselben Funktionen wie der Test der gesamten Service Logik, allerdings erfolgt er **Schritt für Schritt entlang der einzelnen SIBs**. Deren Parameter werden jeweils im rechten Fensterbereich angezeigt. Zusätzlich können Sie während des Tests über „**Nächster Zweig**“ die Verzweigung wechseln, in der das Routing fortgeführt werden soll:

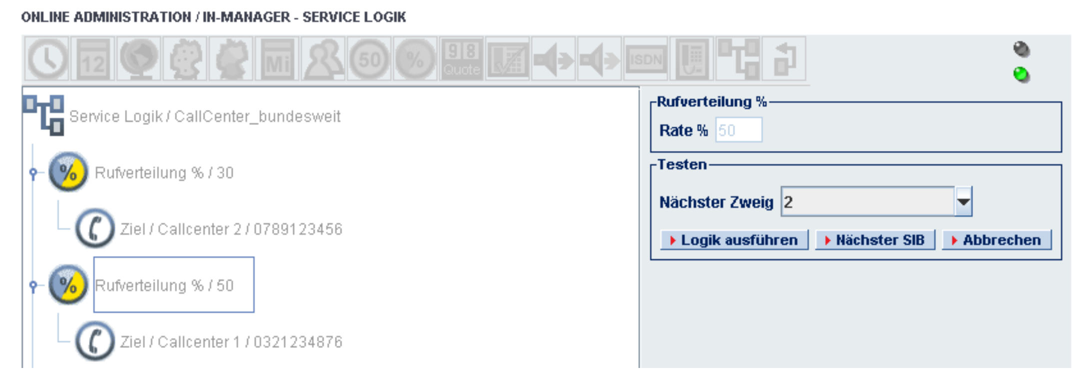


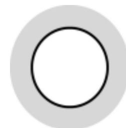
Abbildung 7-22: Service Logik, SIB einzeln testen

- Über die Schaltfläche „**PIN**“ simulieren Sie, wie ein Anruf mit einer im Detailfenster eingegebenen PIN die Service Logik durchlaufen würde. Auch eine PIN-Folge können Sie in das Detailfenster eingeben, indem Sie mehrere Werte nacheinander eintragen und hinzufügen.

7.9.4 Service Logik tauschen

Mit der Funktion „Tauschen" ersetzen Sie im laufenden Betrieb eine Service Logik durch eine andere. Es kann sich dabei um eine Service Logik als Haupt-, aber auch als Unterprogramm (siehe Abschnitt 8.5) handeln oder um eine Service Logik, die für die Aktivierung in Ausnahmefällen (Notfallrouting, siehe Kapitel 9) bereitsteht.

VORSICHT



Diese Funktion wirkt sich auf alle Service Rufnummern aus, denen die auszutauschende Service Logik hinterlegt ist, d. h. alle Service Logiken, die diese Service Rufnummer verwenden, werden im laufenden Betrieb durch die neu definierte Service Logik ersetzt! Das gilt auch für Service Logiken, die im Notfallrouting eingesetzt werden, und für Unterprogramme innerhalb bestehender Service Logiken.

Wenn Sie z. B. erkennen, dass es in der aktuellen Situation in einem Call Center sinnvoll ist, einige Parameter der aktuellen Service Logik zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie die gewünschte aktive Service Logik. Aktive Service Logiken werden im Listenfeld in roter Farbe angezeigt.
2. Duplizieren Sie sie über „**Speichern als**" und geben Sie den gewünschten Namen ein.
3. **Laden** Sie die Service Logik in den Fensterbereich für den Routingbaum.
4. Geben Sie die Service Logik zur Bearbeitung frei.
5. **Bearbeiten** Sie die duplizierte Service Logik wie gewünscht.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche „**Tauschen**".

Das Fenster für den Tausch der Service Logiken wird geöffnet. Darin ist die aktuell im Fensterbereich für den Routingbaum angezeigte Service Logik abgeblendet ausgewählt als „**Neue Service Logik**".

7. Wählen Sie im Listenfeld „Aktive Service Logik" die Service Logik aus, auf deren Basis Sie die neue erstellt haben:



Abbildung 7-23: Service Logik tauschen

8. Bestätigen Sie mit „**Tauschen**".

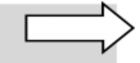
Die bisher aktive Service Logik wird durch Ihre neu erstellte Variante ersetzt. Sie erhalten eine Erfolgsmeldung bzw. eine Fehlermeldung, falls die neue Service Logik unvollständig sein sollte.

Wenn Sie eine aktive gegen eine bereits erstellte inaktive Service Logik austauschen möchten, rufen Sie letztere auf und geben sie zur Bearbeitung frei. Dadurch wird die vorher abgeblendete Schaltfläche „Tauschen" eingeblendet. Sie können jetzt wie ab Schritt 6 beschrieben den Tausch vornehmen.

8 Service Logik erstellen

In diesem Kapitel erfahren Sie anhand konkreter Beispiele, in denen die meisten der verfügbaren SIBs verwendet werden, wie Sie eine Service Logik erstellen. Dabei wird mit einem einfachen Beispiel gewonnen; in den nachfolgenden Beispielen werden die Service Logiken zunehmend komplexer.

HINWEIS



Sofern ein verwendetes SIB zunächst über die Parameter eines in Kapitel 7 beschriebenen Objekts definiert werden muss, ist am Ende des jeweiligen Arbeitsschritts ein entsprechender Verweis angegeben. In diesem Fall wird nur das Ergebnis des Arbeitsschritts abgebildet, sonst wird auch auf die Details der Objektdefinition eingegangen, außer wenn die dafür erwarteten Eingaben offensichtlich sind.

Alle SIBs mit erklärungsbedürftigen Parametern oder sonstigen Besonderheiten, auf die in den Beispielen nicht eingegangen wird, werden am Ende des Kapitels einzeln erklärt.

8.1 Beispiel 1: Vertriebsregionen

Ein neuer Zeitschriftenvertrieb teilt sein Vertriebsgebiet in Vertriebsregionen auf: die Vertriebsmitarbeiter sollen die Hotline über eine gemeinsame Service Rufnummer erreichen können. Die Service Logik soll folgende Bedingungen widerspiegeln:

- Es soll fünf Vertriebsregionen geben, in denen Bundesländer nach geografischen Gesichtspunkten zusammengefasst sind.
- Je nach Vertriebsregion, aus denen ein Vertriebsmitarbeiter eine festgelegte Service Rufnummer anruft, werden die Anrufe auf unterschiedliche Zielrufnummern der Vertriebshotline geroutet.

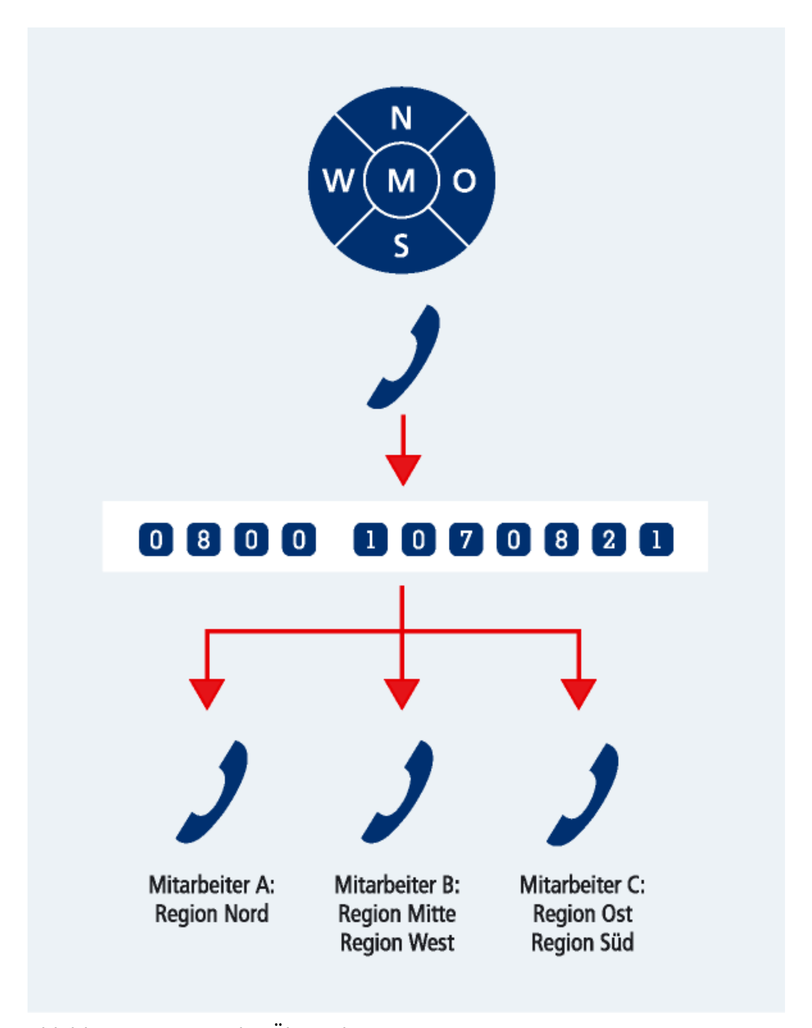


Abbildung 8-1: Beispiel 1, Übersicht

In diesem Beispiel werden folgende SIBs verwendet:

- Vorwahlgruppe
- Ziel
- Abschluss

Gehen Sie für den Aufbau der Service Logik wie folgt vor:

1. Legen Sie eine **Vorwahlgruppe** „Vertriebsregionen" mit den Vorwahlgruppenelementen „Nord", „Mitte", „Süd", „Ost" und „West" an, denen jeweils entsprechende Vorwahlsatzelemente aus dem öffentlichen Vorwahlsatz „> Bundesländer" zugeordnet sind (vgl. Abschnitt 7.5). Dies ist hier am Beispiel der Vertriebsregion „Mitte" gezeigt, die die beiden Bundesländer Hessen und Thüringen als Vorwahlsatzelemente umfasst:

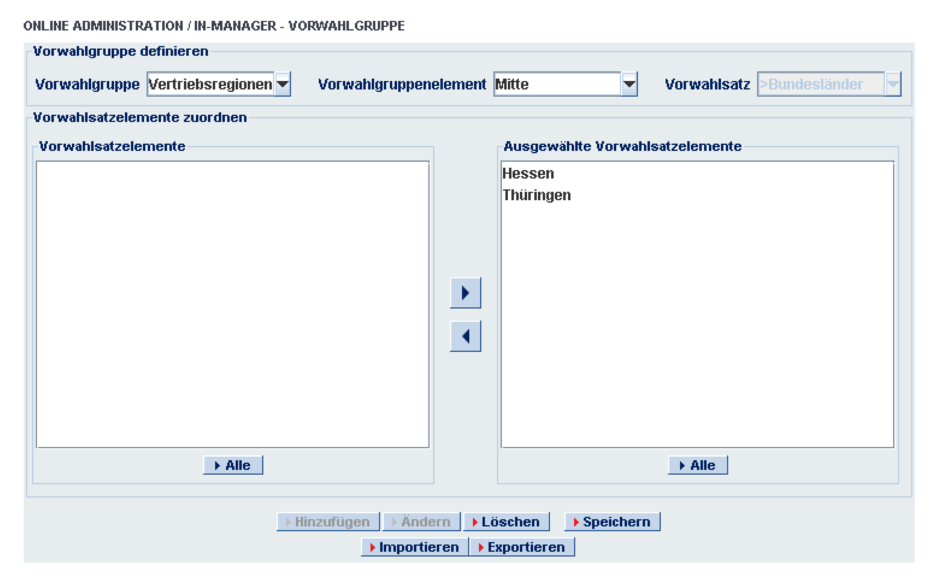


Abbildung 8-2: Beispiel 1, Vorwahlgruppe anlegen

2. Definieren Sie im Objekt „**Zielrufnummer**" die drei Ziele „Mitarbeiter A", „Mitarbeiter B" und „Mitarbeiter C", auf die die Anrufe geroutet werden (vgl. Abschnitt 7.1):

ONLINE ADMINISTRATION / IN-MANAGER - ZIELRUFNUMMER

Name	Zielrufnummer	Reroutingtimer (sek.)
Mitarbeiter C	06943215553	15
Mitarbeiter B	06943215552	15
Mitarbeiter A	06943215551	15

Name	Zielrufnummer	Reroutingtimer (sek.)
		15

Filter · Hinzufügen · Ändern · Details · Löschen · Speichern
Importieren · Exportieren

Abbildung 8-3: Beispiel 1, Zielrufnummern definieren

3. Legen Sie eine **Service Logik** „Vertrieb" mit dem Vorwahlsatz „> Bundesländer" und der Vorwahlgruppe „Vertriebsregionen" an.

4. Fügen Sie in der Service Logik das Vorwahlgruppenelement „Nord" aus der Vorwahlgruppe „Vertriebsregionen" ein. Eine alternative Verzweigung „Sonst" wird automatisch erstellt:

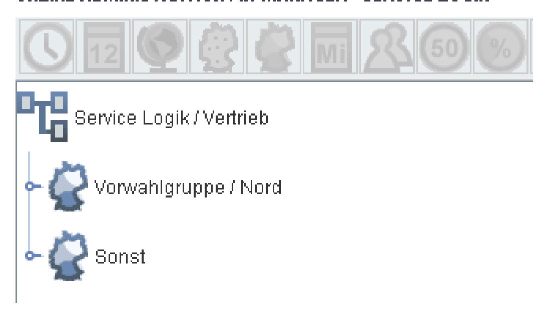


Abbildung 8-4: Beispiel 1, Service Logik: Vorwahlgruppenelement einfügen

5. Fügen Sie alle weiteren Vorwahlgruppenelemente ein:

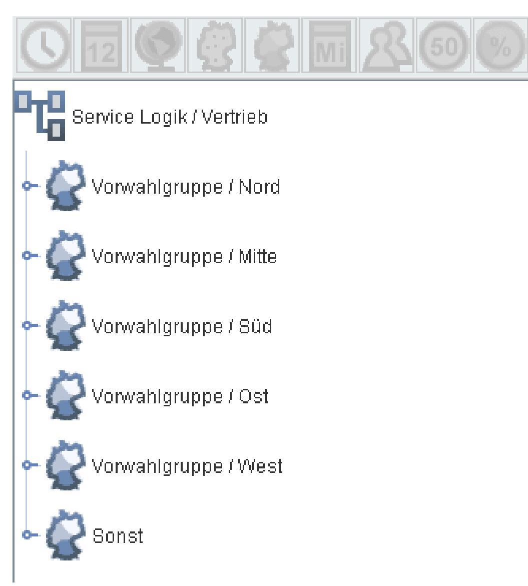


Abbildung 8-5: Beispiel 1, Service Logik: weitere Vorwahlgruppenelemente einfügen

6. Weisen Sie den Vorwahlgruppenelementen für die Vertriebsregionen die Mitarbeiter A, B und C als **Ziele** zu, dem Vorwahlgruppenelement „Sonst" das SIB „**Abschluss**" (nachfolgend ein Ausschnitt):

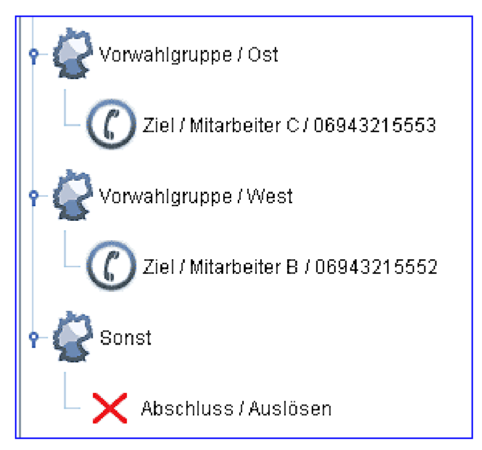


Abbildung 8-6: Beispiel 1, Service Logik: Ziele und Abschluss einfügen

Damit ist die Service Logik vollständig erstellt. Sie können Sie jetzt im Objekt „SRN Eigenschaften" aktiv schalten oder als alternative bzw. Notfall-Service Logik definieren. Einzelheiten dazu finden Sie in Kapitel 9.

Die gesamte Service Logik sieht jetzt in der graphischen Darstellung der Druckansicht der nachfolgend abgebildeten ähnlich:



Abbildung 8-7: Beispiel 1, Service Logik: graphische Druckansicht

8.2 Beispiel 2: Hausmeisterservice

Die Wohnungsverwaltungsgesellschaft Wohnbau AG beschäftigt in mehreren Wohnanlagen, die wiederum aus mehreren Häusern bestehen, pro Haus einen Hausmeister. Die Service Logik soll folgende Bedingungen widerspiegeln:

- Für die Beauftragung von Handwerkern über die Wohnbau AG erhalten die Hausmeister eine Service Rufnummer, müssen sich aber zusätzlich nach einer Ansage über eine PIN identifizieren. Diese PIN besteht aus einer zweistelligen führenden Kennziffer für die jeweilige Wohnanlage, darauf folgenden vier frei wählbaren Ziffern und einer abschließenden zweistelligen Kennung für das jeweilige Haus.
- Aus organisatorischen Gründen, z. B. wegen der Auswertung der Anrufe zur Abrechnung gegenüber dem Eigentümer, werden die PINs der Hausmeister in je eine PIN-Gruppe pro Wohnanlage zusammengefasst.

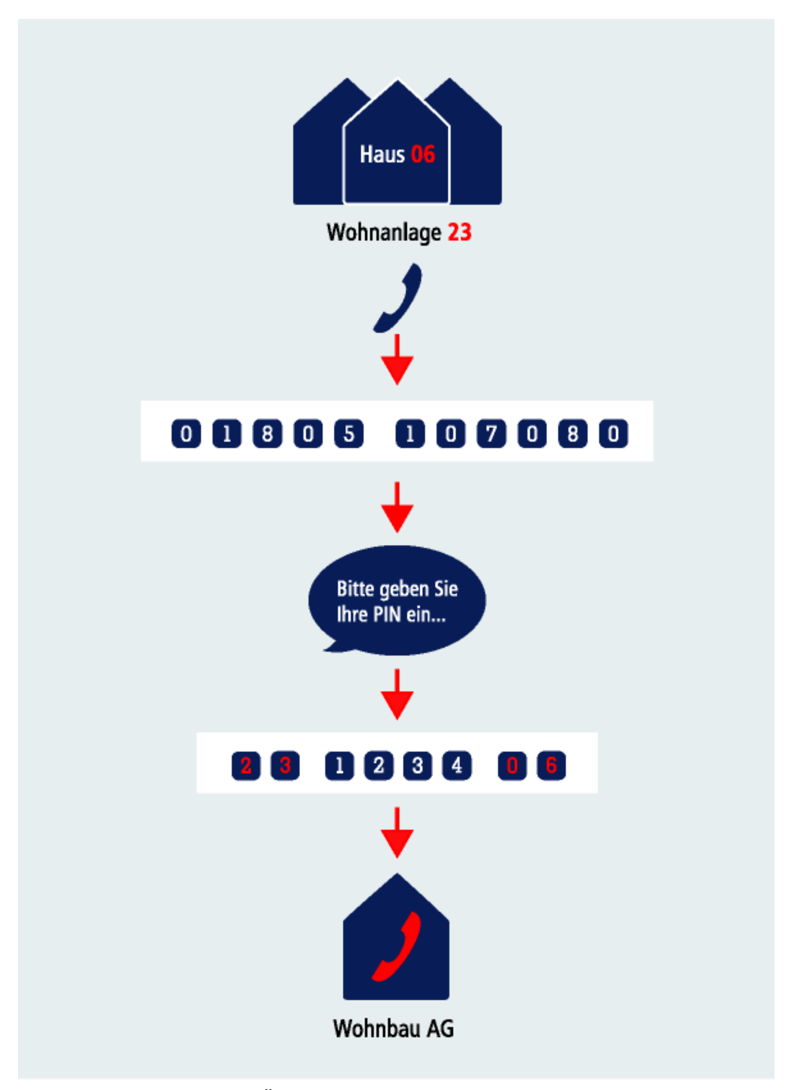


Abbildung 8-8: Beispiel 2, Übersicht

In diesem Beispiel werden folgende SIBs verwendet:

- PIN
- Ziel
- Zielansage (ohne Connect)
- Abschluss

Gehen Sie für den Aufbau der Service Logik wie folgt vor:

1. Definieren Sie eine **Zielrufnummer** „Wohnbau Hausmeister" (vgl. Abschnitt 7.1):



Abbildung 8-9: Beispiel 2, Zielrufnummer definieren

2. Legen Sie eine Service Logik „Hausmeister“ an.
3. Wählen Sie das SIB „**PIN**“ durch Anklicken in der Kriterienleiste.
4. Legen Sie im Parameterbereich „PIN Routing“ des Service Logik-Objektfensters die PINs für die fünf Häuser der Wohnanlage mit der führenden Kennziffer 10 an:

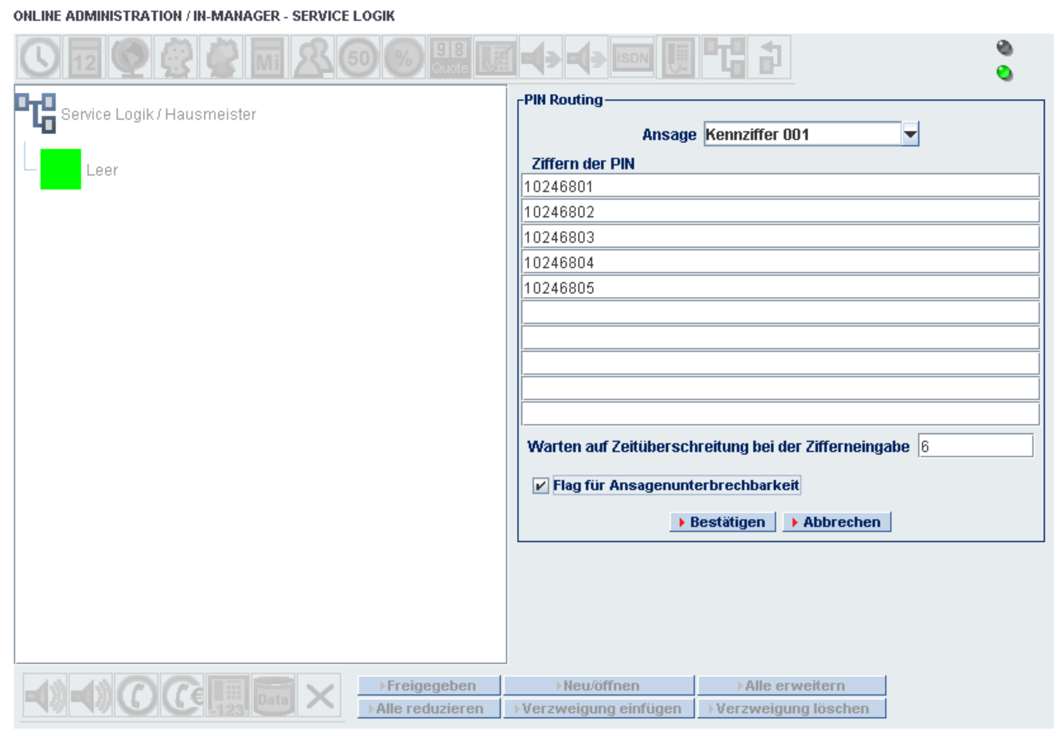
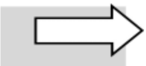


Abbildung 8-10: Beispiel 2, Service Logik: Parameter für „PIN“ editieren

5. Legen Sie im Textfeld „Warten auf **Zeitüberschreitung** bei der Zifferneingabe“ fest, wie lange ein Hausmeister mit der PIN-Eingabe maximal warten darf.

HINWEIS



Das Kontrollkästchen für die **Ansagenunterbrechbarkeit** aktivieren Sie, wenn die Hausmeister die Ansage zur PIN-Eingabe durch Drücken einer Telefontaste unterbrechen können sollen.

6. Bestätigen Sie die definierten Parameter.

Die erste Verzweigung für das PIN-Routing wird eingefügt, zusätzlich eine alternative Verzweigung „Sonst" und ein PIN-SIB „Zeitüberschreitung":

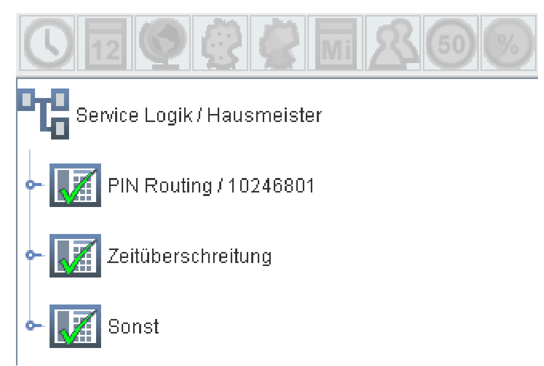


Abbildung 8-11: Beispiel 2, Service Logik: PIN-Gruppe einfügen

7. Gehen Sie für alle weiteren SIBs „PIN" nach den Schritten 2 bis 4 vor.

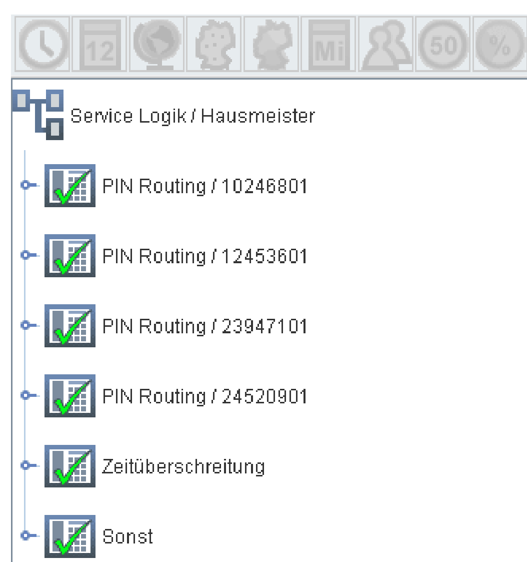


Abbildung 8-12: Beispiel 2, Service Logik: weitere PIN-Gruppen einfügen

8. Ordnen Sie den PIN-Gruppen das Ziel „Wohnbau Hausmeister" zu, der Zeitüberschreitung eine **Zielansage (ohne Connect)** und dem PIN-SIB „Sonst" einen **Abschluss**:

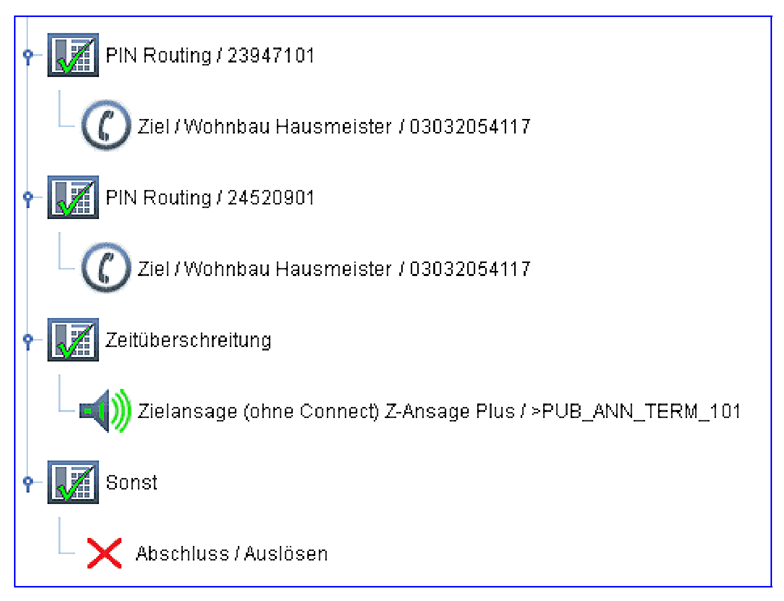


Abbildung 8-13: Beispiel 2, Service Logik: Ziel, Zielansage und Abschluss einfügen

Damit ist die Service Logik vollständig erstellt. Sie können Sie jetzt im Objekt „SRN Eigenschaften" aktiv schalten oder als alternative bzw. Notfall-Service Logik definieren. Einzelheiten dazu finden Sie in Kapitel 9.

Die gesamte Service Logik sieht jetzt in der graphischen Darstellung der Druckansicht der nachfolgend abgebildeten ähnlich:

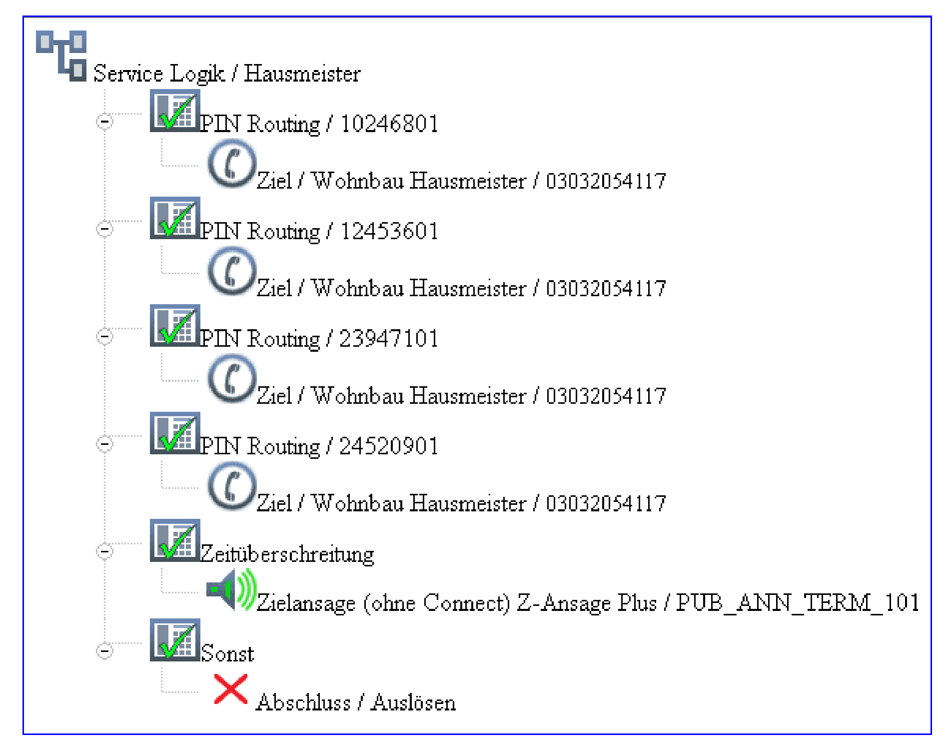


Abbildung 8-14: Beispiel 2, Service Logik: graphische Druckansicht

8.3 Beispiel 3: Liefergebiet / Bürozeiten

Ein größerer Baustoffhändler mit Filialen in Darmstadt und Bad Soden am Taunus hat Geschäftszeiten von 07.00 bis 18.00 Uhr. Die Service Logik soll folgende Bedingungen widerspiegeln:

- Die Service Rufnummer soll nur aus den Vorwahlgebieten des aktuellen Liefergebietes erreichbar sein: Darmstadt und Bad Soden/Taunus.
- Anrufer aus anderen Gebieten und aus dem Mobilnetz sollen folgende Ansage erhalten: „Aus Ihrem Bereich nehmen wir keine Gespräche entgegen – wir bitten um Ihr Verständnis."
- Von Montag bis Freitag zwischen 07.00 und 18.00 Uhr sollen alle eingehenden Anrufe in die Bestellannahme geroutet werden, wo sie gleichmäßig auf drei Mitarbeiter verteilt werden.
- Sollten alle drei Mitarbeiter selbst telefonieren oder nicht an den Apparat gehen, ist ein vierter Mitarbeiter vorgesehen, der die Anrufe entgegennimmt.
- Zu den übrigen Zeiten soll der Anrufer folgende Ansage erhalten: „Unser Büro ist zur Zeit nicht besetzt; bitte rufen Sie zu unseren Geschäftszeiten wieder an."

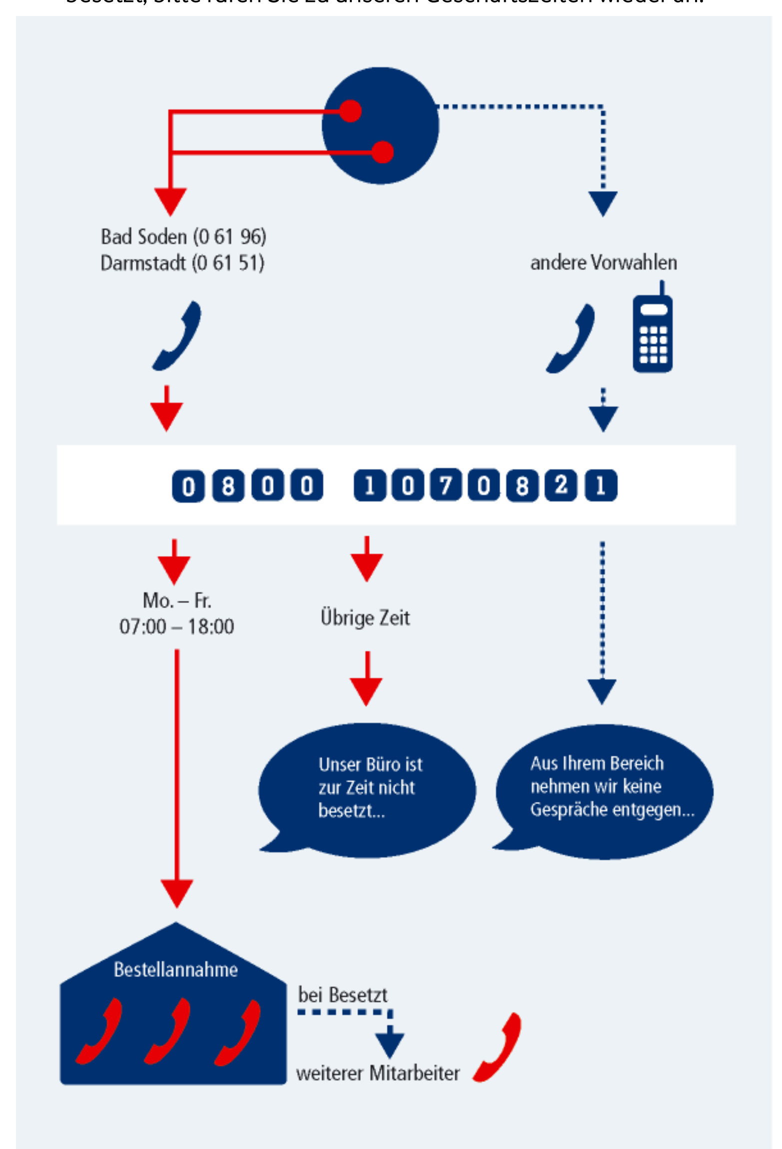


Abbildung 8-15: Beispiel 3, Übersicht

In diesem Beispiel werden folgende SIBs verwendet:

- Vorwahlsatz

- Wochentag
- Uhrzeit
- Rufverteilung %
- Ziel
- Zielansage (ohne Connect)
- (bei Bedarf:) Abschluss

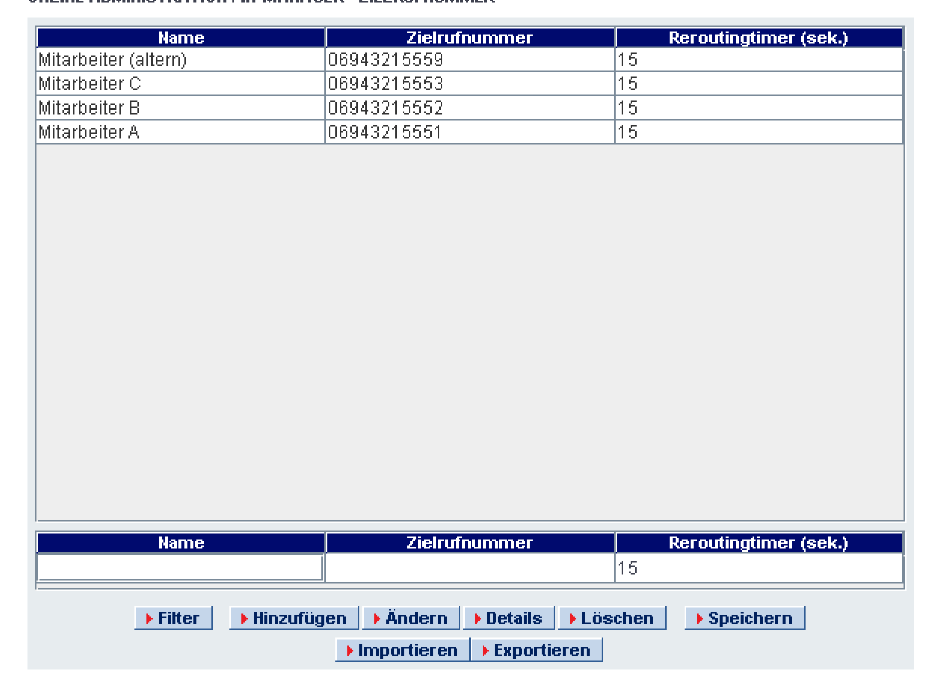
Gehen Sie für den Aufbau der Service Logik wie folgt vor:

1. Legen Sie einen **Vorwahlsatz** „Liefergebiet“ mit dem Vorwahlsatzelement „Rhein-Main-Gebiet“ an, dem die Ursprungsgebiete „06151 Darmstadt“ und „06196 Bad Soden“ zugeordnet sind (vgl. Abschnitt 7.4):



Abbildung 8-16: Beispiel 3, Vorwahlsatz anlegen

2. Definieren Sie im Objekt „**Zielrufnummer**“ die drei Ziele „Mitarbeiter A“, „Mitarbeiter B“ und „Mitarbeiter C“, auf die die Anrufe geroutet werden (vgl. Abschnitt 7.1), sowie die Ausweich-Zielrufnummer „Mitarbeiter (altern)“:


ONLINE ADMINISTRATION / IN-MANAGER - ZIELRUFNUMMER

Name	Zielrufnummer	Reroutingtimer (sek.)
Mitarbeiter (altern)	06943215559	15
Mitarbeiter C	06943215553	15
Mitarbeiter B	06943215552	15
Mitarbeiter A	06943215551	15

Name	Zielrufnummer	Reroutingtimer (sek.)
		15

Abbildung 8-17: Beispiel 3, Zielrufnummern definieren

3. Wenn keines der Ziele Mitarbeiter A bis C verfügbar ist, soll der Anruf auf den „Mitarbeiter (altern) geroutet werden – nachfolgend an den Zieldetails für Mitarbeiter A dargestellt:

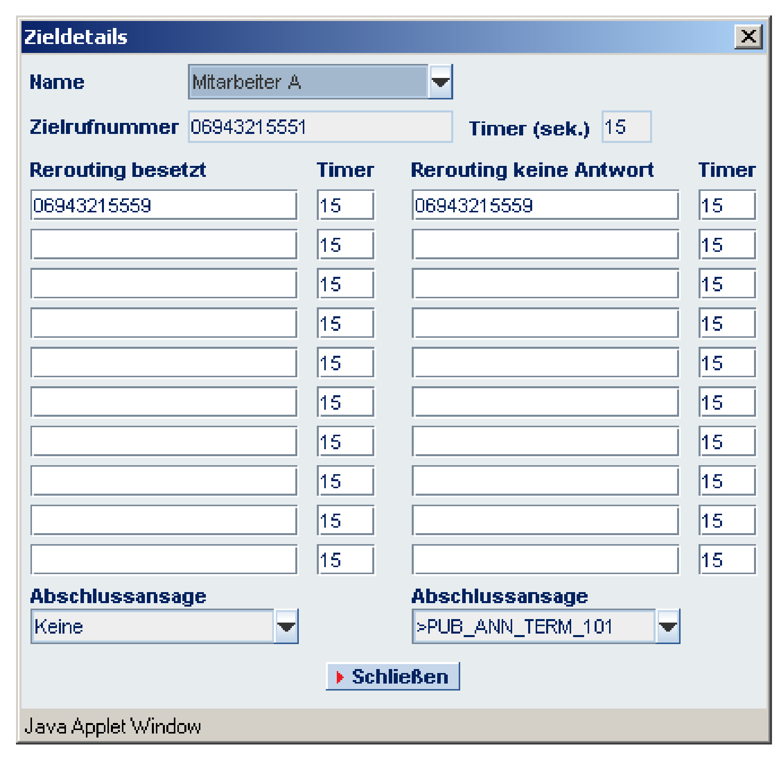


Abbildung 8-18: Beispiel 3, Details für Zielrufnummern definieren

4. Legen Sie eine Service Logik „Liefergeb_Bürozeit" mit dem **Vorwahlsatz** „Liefergebiet" an.

5. Fügen Sie in der Service Logik das Vorwahlsatzelement „Rhein-Main-Gebiet" aus dem Vorwahlsatz „Liefergebiet" ein. Die alternative Verzweigung „Sonst" wird automatisch erstellt:

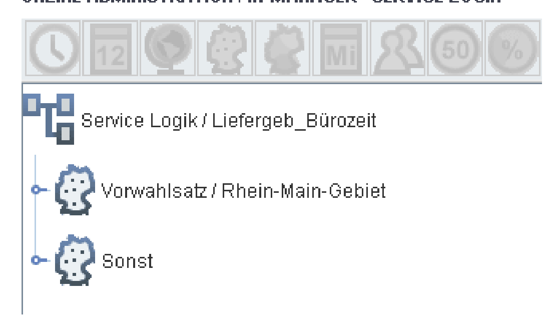


Abbildung 8-19: Beispiel 3, Service Logik: Vorwahlsatzelement einfügen

6. Fügen Sie für das Vorwahlsatzelement „Rhein-Main-Gebiet" eine Unterverzweigung „**Wochentag**" für die Tage Montag bis Freitag ein, für das Vorwahlsatzelement „Sonst" dagegen die **Zielansage**, dass der Anruf von außerhalb des Liefergebiets erfolgt:

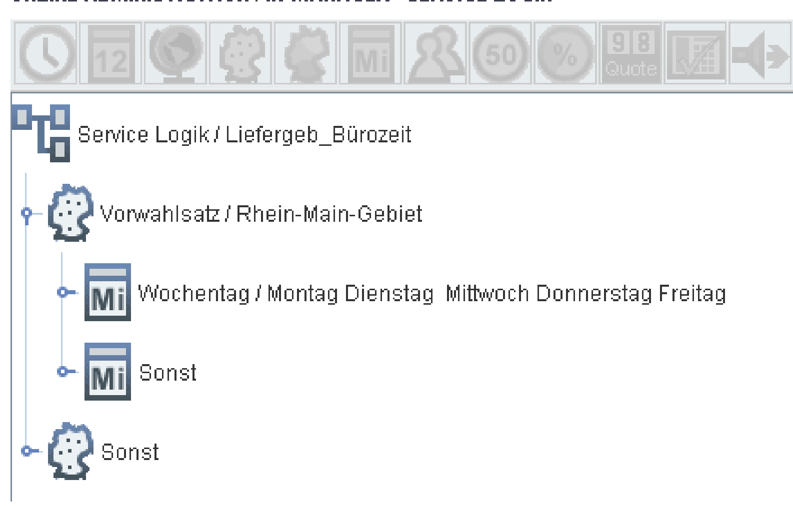


Abbildung 8-20: Beispiel 3, Service Logik: Wochentage einfügen

7. Fügen Sie für das SIB „Wochentag / Montag ... Freitag" eine Unterverzweigung „**Uhrzeit**" mit der Startzeit 7 Uhr und der Endezeit 18 Uhr ein, für das alternative Wochentag-SIB „Sonst" die Zielansage, dass der Anruf außerhalb der Geschäftszeiten erfolgt:

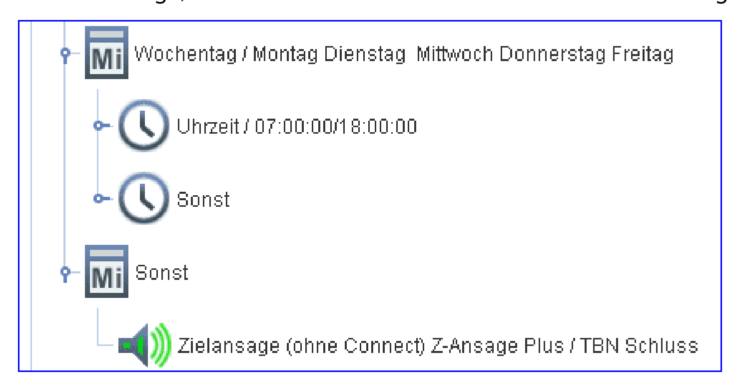


Abbildung 8-21: Beispiel 3, Service Logik: Uhrzeit einfügen

8. Fügen Sie für das SIB „Uhrzeit / 07:00:00/18:00:00" drei Unterverzweigung „**Rufverteilung %**" (auf die Sie die Anrufe so gleichmäßig wie möglich verteilen) und eine Verzweigung für den Überlauf ein. Für das Uhrzeit-SIB „Sonst" fügen Sie die **Zielansage** ein, dass der Anruf außerhalb der Geschäftszeiten erfolgt:



Abbildung 8-22: Beispiel 3, Service Logik: Rufverteilung % einfügen

9. Weisen Sie den SIBs „Rufverteilung %" der Reihe nach die Mitarbeiter A bis C als **Ziele** zu und definieren Sie den Überlauf „Sonst" mit einem Ziel oder dem SIB „**Abschluss**":

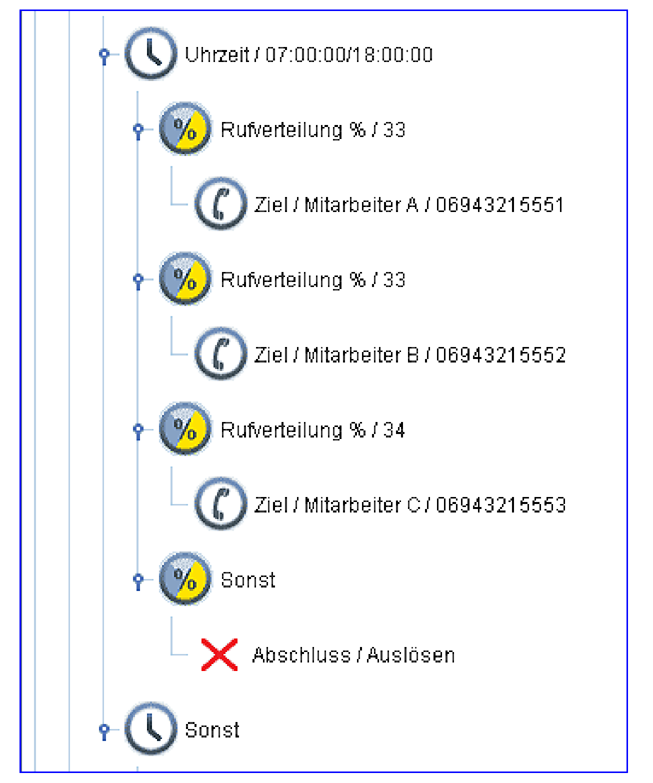


Abbildung 8-23: Beispiel 3, Service Logik: Ziele und Abschluss einfügen

Damit ist die Service Logik vollständig erstellt. Sie können Sie jetzt im Objekt „SRN Eigenschaften" aktiv schalten oder als alternative bzw. Notfall-Service Logik definieren. Einzelheiten dazu finden Sie in Kapitel 9.

8.4 Beispiel 4: Gewinnspiel

Ein Franchise-Unternehmen des Elektro- und Haushaltsgerätehandels möchte über eine 0180-Rufnummer ein Gewinnspiel durchführen, bei dem der 100. Anrufer einen Fernseher gewinnt. Die Service Logik soll folgende Bedingungen widerspiegeln:

- Die Service Rufnummer ist auf Ihr Call Center geschaltet, in das die Anrufe lastabhängig geroutet werden.
- Am 23. August 2006 wird ein Gewinnspiel durchgeführt, bei dem der 100. Anrufer einen Fernseher gewinnt. Der Gewinner soll eine Ansage erhalten, die ihn beglückwünscht, danach soll sein Anruf direkt auf den Apparat des Geschäftsführers geleitet werden.

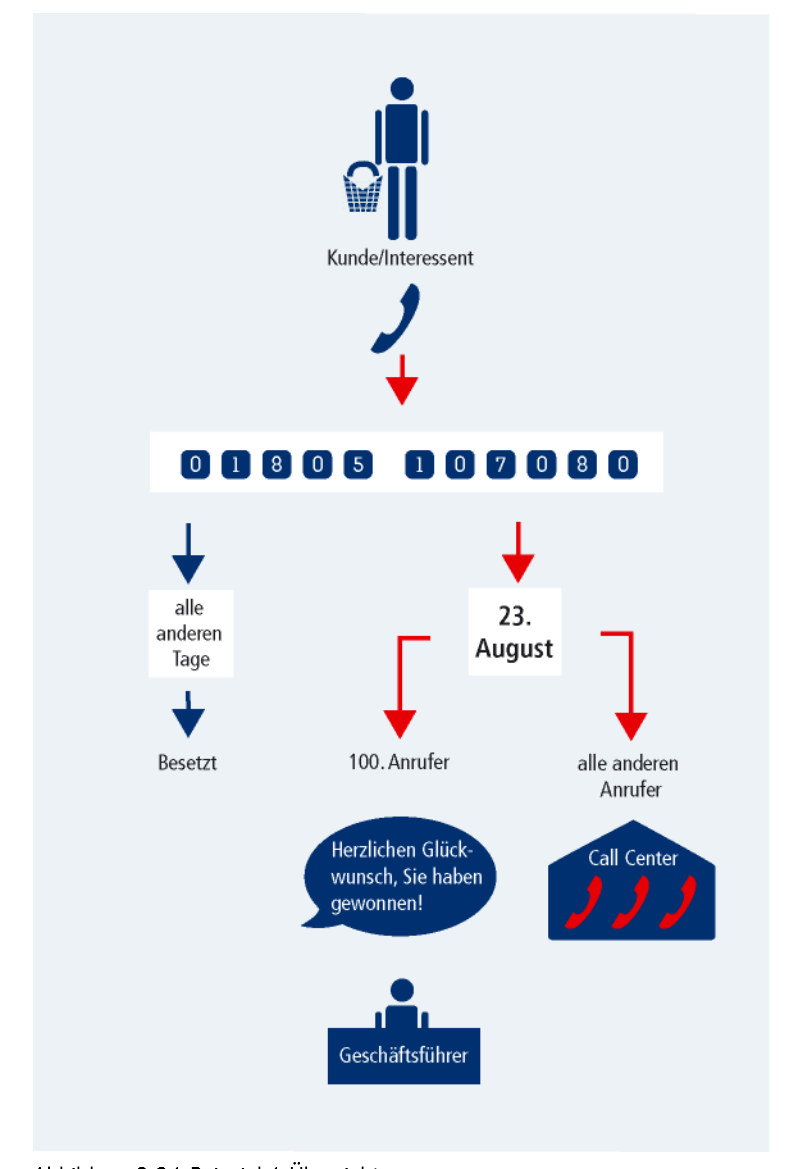


Abbildung 8-24: Beispiel 4, Übersicht

In diesem Beispiel werden folgende SIBs verwendet:

- Kalender
- Quote
- Lastverteilung
- Ziel

- Zielansage
- Abschluss

Gehen Sie für den Aufbau der Service Logik wie folgt vor:

1. Definieren Sie im Objekt „**Zielrufnummer**" das Ziel „Call Center", auf das die Anrufe geroutet werden (vgl. Abschnitt 7.1):

ONLINE ADMINISTRATION / IN-MANAGER - ZIELRUFNUMMER

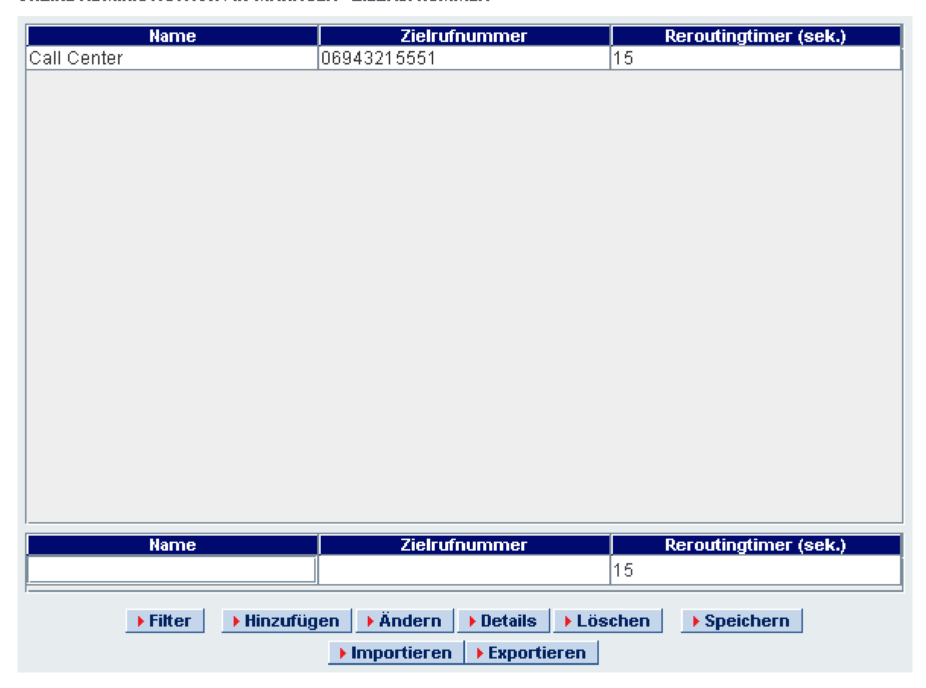


Abbildung 8-25: Beispiel 4, Zielrufnummer definieren

2. Definieren Sie im Objekt „**Kalender**" einen „Betriebskalender", der für den 23. August 2006 den **Tagestyp** „Gewinnspiel" aufweist (vgl. Abschnitt 7.2):

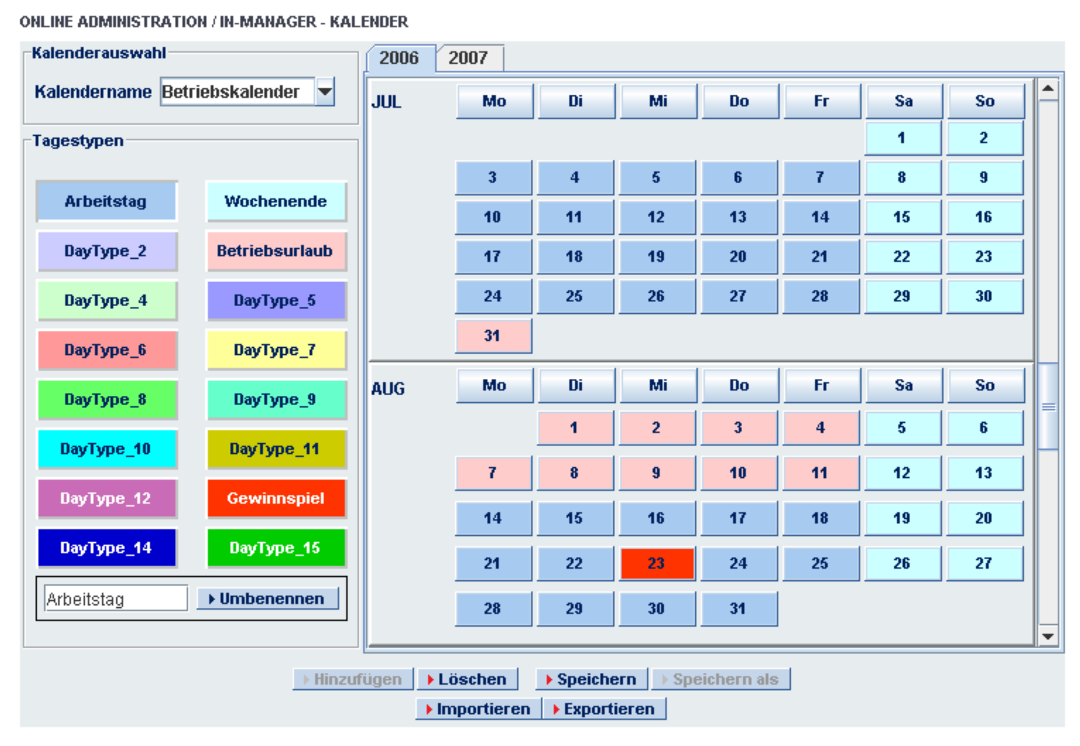


Abbildung 8-26: Beispiel 4, Kalender definieren

3. Legen Sie eine Service Logik „Gewinnspiel“ mit dem Kalender „Betriebskalender“ an.
4. Klicken Sie im Parameterbereich „Kalender“ des Service Logik-Objektfensters den Tagestyp „Gewinnspiel“ an:

ONLINE ADMINISTRATION / IN-MANAGER - SERVICE LOGIK

Service Logik / Gewinnspiel

Leer

Kalender

☑ Gewinnspiel	☐ Standard
☐ Tagestyp 10	☐ Tagestyp 11
☐ Tagestyp 12	☐ Tagestyp 13
☐ Tagestyp 14	☐ Tagestyp 15
☐ Tagestyp 16	☐ Tagestyp 2
☐ Tagestyp 3	☐ Tagestyp 5
☐ Tagestyp 6	☐ Tagestyp 7
☐ Tagestyp 8	☐ Tagestyp 9

Bestätigen | Abbrechen

Freigegeben | Neu/öffnen | Alle erweitern | Testen

Alle reduzieren | Verzweigung einfügen | Verzweigung löschen | Tauschen

Abbildung 8-27: Beispiel 4, Service Logik: Tagestyp des Kalenders einfügen

5. Bestätigen Sie den gewählten Tagestyp.

Die Verzweigung „Gewinnspiel“ für den Kalender wird eingefügt, zusätzlich eine alternative Verzweigung „Sonst“:



Abbildung 8-28: Beispiel 4, Service Logik: Kalender-Tagestyp einfügen

6. Wählen Sie das SIB „**Quote**“ durch Anklicken in der Kriterienleiste.
7. Definieren Sie im Parameterbereich „Quote“ des Service Logik-Objektfensters die Quote wie folgt:

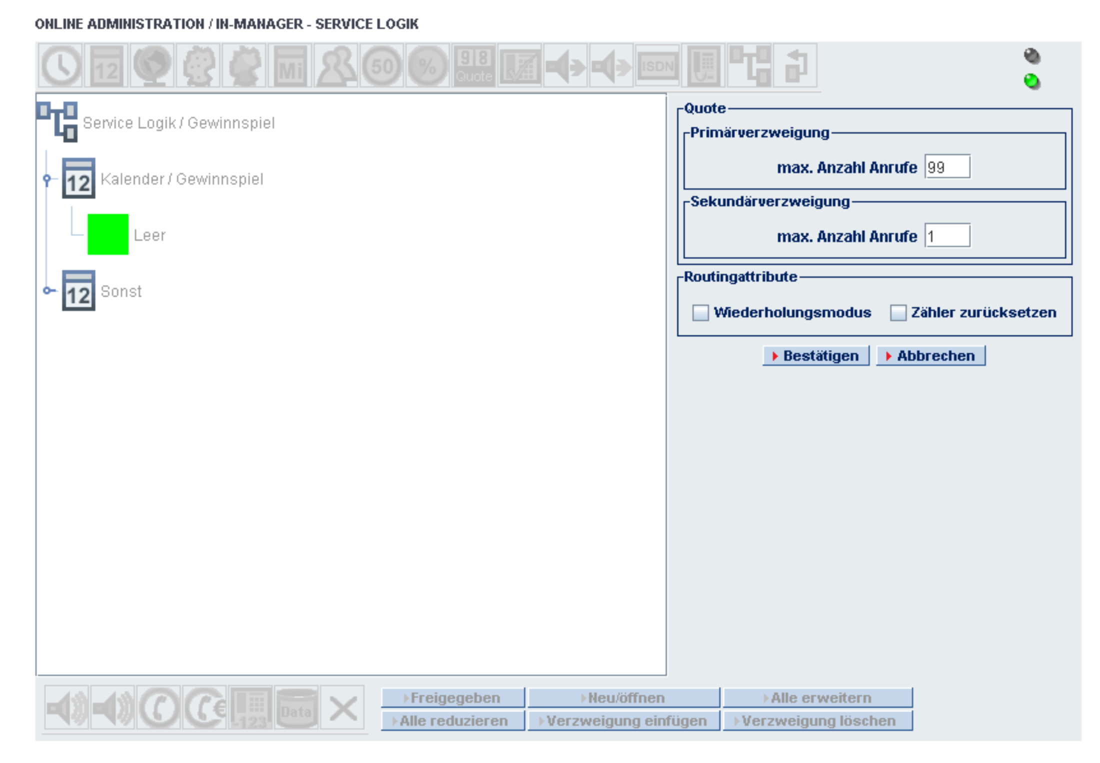


Abbildung 8-29: Beispiel 4, Service Logik: Parameter für „Quote" editieren

Die verschiedenen Parameter im Bereich „Quote" haben folgende Bedeutung:

- **Primärverzweigung:** Auf diese Verzweigung wird zunächst die hier angegebene Anzahl an Anrufen geroutet. Nachdem alle Anrufe für die Sekundärverzweigung abgearbeitet sind, werden alle weiteren Anrufe ebenfalls auf die Primärverzweigung geroutet.
  Im Beispiel gehen die ersten 99 Anrufe im Call Center ein, **der 100. Anruf** beim Geschäftsführer, alle weiteren Anrufe ab dem 101. wieder im Call Center.
- **Sekundärverzweigung:** Auf diese Verzweigung wird die angegebene Zahl der Anrufe geroutet, die nach den Anrufen für die Primärverzweigung eingeht.
  Im Beispiel geht nur der 100. Anruf beim Geschäftsführer ein, danach wird wieder auf die Primärverzweigung geroutet.
- Routingattribute – **Wiederholungsmodus:** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, durchläuft die Service Logik in einer Endlosschleife zunächst die Primär- und dann die Sekundärverzweigung. In diesem Fall würde **jeder 100. Anruf** auf die Sekundärverzweigung – hier: zum Geschäftsführer – geroutet.
- Routingattribute – **Zähler zurücksetzen:** Dieses Kontrollkästchen aktivieren Sie z. B., um ein Gewinnspiel tatsächlich erst ab dem genannten Zeitpunkt laufen zu lassen. Voreilige Anrufer würden so nicht mitgezählt.

8. Bestätigen Sie die gewählten Parameter für die Quote.

Die Verzweigung „Quote / 99/1" sowie eine alternative Verzweigung „Sonst" werden eingefügt:



Abbildung 8-30: Beispiel 4, Service Logik: Quote einfügen

9. Fügen Sie für die Verzweigung „Sonst" des Kalenders einen **Abschluss** ein, da das Gewinnspiel nur am 23. August 2006 stattfinden soll.
10. Fügen Sie in die Primärverzweigung „Quote / 99/1" das **Ziel**-SIB „Call Center" ein, in die Sekundärverzweigung „Sonst" der Quote das Ziel „Geschäftsführer":

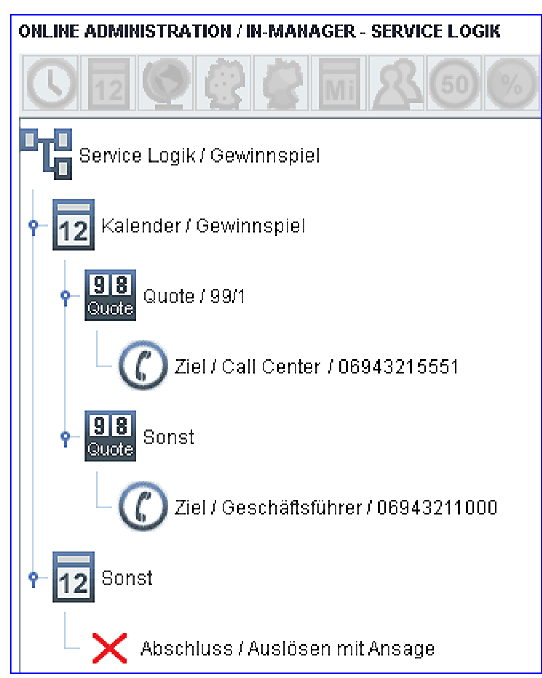


Abbildung 8-31: Beispiel 4, Service Logik: Ziele für Quote einfügen

11. Fügen Sie für das Ziel „Call Center" über das Kontextmenü (rechte Maustaste) eine Verzweigung zur **Lastverteilung** ein.
12. Definieren Sie im Parameterbereich „Lastverteilung" des Service Logik-Objektfensters die Lastverteilung beispielsweise so:

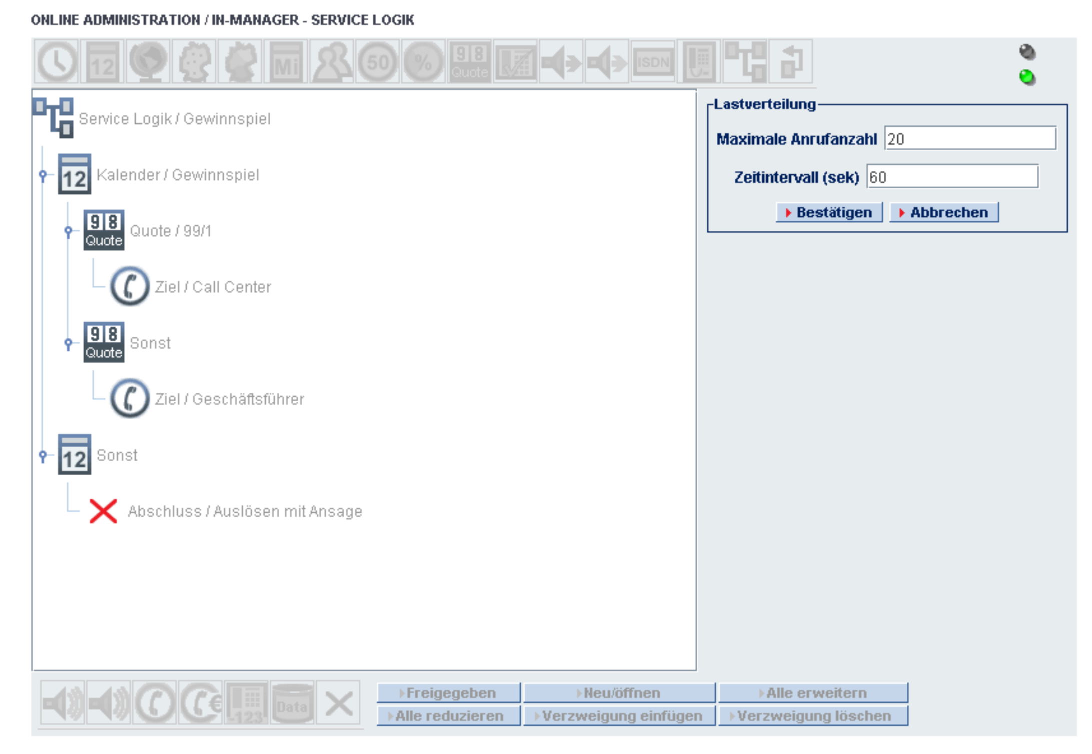


Abbildung 8-32: Beispiel 4, Service Logik: Parameter für „Lastverteilung" editieren

Im gezeigten Beispiel bedeuten die Parameter im Bereich „Lastverteilung", dass **maximal 20 Anrufe innerhalb von 60 Sekunden** auf das Call Center geroutet werden. Alle weiteren Anrufe innerhalb dieses Zeitraums, der fortlaufend von vorn gezählt wird, werden auf das von Ihnen definierte Ziel geroutet, z. B. eine Ansage, dass alle Call Center Agents im Gespräch sind.

HINWEIS



Je größer das Call Center, desto feiner sollten Sie das Zeitintervall definieren, z. B. 1 Anruf in 6 Sekunden statt 10 Anrufe in 60 Sekunden. Die Angabe „60 Sekunden" im vorstehenden Beispiel ist eher für kleinere bis mittelgroße Call Center geeignet.

13. Bestätigen Sie die gewählten Parameter für die Lastverteilung.

Die Verzweigung „Lastverteilung / 20-60" sowie eine alternative Verzweigung „Sonst" werden eingefügt.

14. Wählen Sie als Ziel für den **Überlauf**, d. h. die Anrufe, die mit der regulären Lastverteilung nicht mehr bearbeitet werden können, eine **Zielansage**:

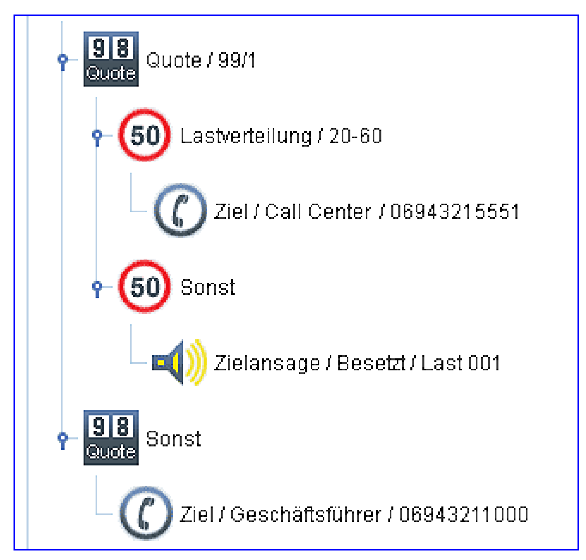


Abbildung 8-33: Beispiel 4, Service Logik: Ziel und Zielansage für Lastverteilung einfügen

Damit ist die Service Logik vollständig erstellt. Sie können Sie jetzt im Objekt „SRN Eigenschaften" aktiv schalten oder als alternative bzw. Notfall-Service Logik definieren. Einzelheiten dazu finden Sie in Kapitel 9.

Die gesamte Service Logik sieht jetzt in der graphischen Darstellung der Druckansicht der nachfolgend abgebildeten ähnlich:

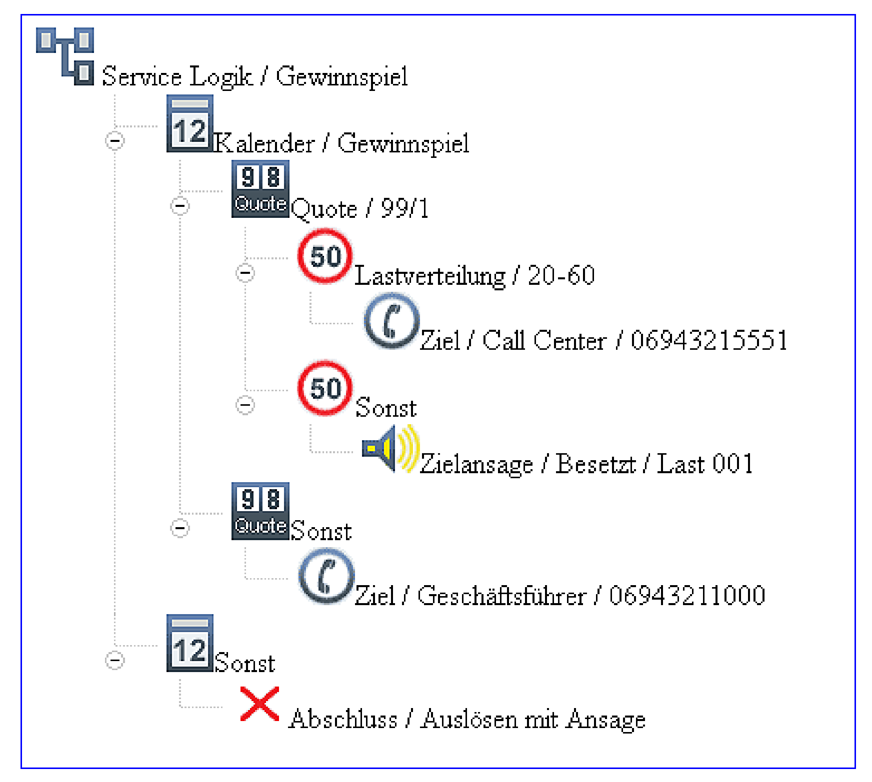


Abbildung 8-34: Beispiel 4, Service Logik: graphische Druckansicht

8.5 Sonstige SIBs

In diesem Abschnitt werden die SIBs erklärt, deren Parameter nicht selbsterklärend sind und die in den vorstehenden Beispielen nicht auftreten. Außerdem werden zu einigen der bereits erwähnten SIBs noch weiterführende Hinweise gegeben.

- **ISDN:** Dieses SIB wird selten eingesetzt und routet anhand der ISDN-Signalkennung auf ein ISDN-fähiges Endgerät wie Fax oder Videotelefon.
- **Rufverteilung %:** Lassen Sie hier immer einen **Überlauf**, d.h. ein SIB „Sonst", zusätzlich zu den definierten SIBs stehen, die eine Summe von 100% ergeben. Damit lässt sich die Rufverteilung flexibel ändern, eventuelle Fehler bei der Summierung werden abgefangen, und Fehler in der Definition der Service Logik werden sofort aufgedeckt.
- **Unterprogramm:** Als Unterprogramm können Sie jede beliebige Service Logik auswählen, solange ihr dasselbe Service Profil zugeordnet ist wie der Hauptlogik (siehe Kapitel 9). Besonders nützlich ist diese Funktion, wenn Sie für ein- und dasselbe Objekt in der Haupt-Service Logik und im Unterprogramm unterschiedliche Parameter definieren möchten. In nur einer einzigen Service Logik ist das nicht möglich.
- **DTMF-Nachwahl:** Hier wählt der Anrufer ohne vorherige Abfrage direkt durch zu einer beliebigen Nebenstelle der Zielrufnummer.
- **Abschluss:** Für den Abschluss existieren genau drei **Release Causes** (Gründe, warum ein Anruf ausgelöst wird) – **Besetzt**, **Rufnummer nicht vorhanden** und **Auslösen** (ohne weitere Angaben).
- **Ansagen** (alle Arten): Alle verfügbaren Ansagen können Sie auf dem Service Rufnummern-Portal unter **www.vodafone.de/gk-service-rufnummer** abhören.

9 Service Rufnummern verwalten

Anhand der Parameter im Objekt „SRN Eigenschaften“ („SRN“ steht für Service Rufnummer) legen Sie fest, wann welche Service Logik mit welcher Service Rufnummer aktiv ist.

HINWEIS



Die Service Logiken müssen Sie dafür vorher im Menü „Service Logik“ definiert haben.

Folgende Typen von Service Logiken stehen zur Verfügung:

- **Primäre Service Logik:** Dieser Service Logik-Typ wird standardmäßig vom System verwendet, wenn keine Angaben zu einer alternativen Service Logik gemacht wurden.
- **Alternative Service Logik:** Diesen Service Logik-Typ nutzen Sie, wenn Sie für einen bestimmten vorher definierten Zeitraum ein stark von der primären Service Logik abweichendes Routing einsetzen möchten, z. B. während der Betriebsferien oder für eine regelmäßig wiederkehrende Zeitsteuerung.
- **Service Logik für das Notfall-Routing:** Wenn das Notfall-Routing aktiviert ist, greift das System in Ausnahmefällen wie Störungen auf die hierfür definierte Service Logik zurück.

Jeder der Service Rufnummern, die Sie beauftragt haben, sind folgende Parameter zugeordnet:

- **Service:** Für den IN-Manager mit seinen komplexen Routingmöglichkeiten heißt das von Vodafone zugeordnete Profil „profi“. (Der IN-Smartmanager arbeitet mit dem Profil „smart“, für den kostenpflichtigen Zusatzdienst 1:1 Routing wird das Profil „1:1“ verwendet.)
- **Service Logik Profil:** In diesem Profil, das Vodafone-seitig vorgegeben ist, ist festgelegt, welche SIBs Sie beim Erstellen einer Service Logik verwenden können.
- **Aktive Service Logik:** Hier wird die aktive Service Logik angezeigt, die das Routing bestimmt.
- **Zeitgesteuert:** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, steht neben der aktiven auch eine alternative Service Logik zur Verfügung, die entsprechend dem für sie definierten Zeitraum aktiviert wird.
- **Tarifansage:** Hier ist die Tarifansage vorbelegt, die zu der beauftragten Service Rufnummer gehört und die der Anrufer innerhalb der gewählten Service Logik erhält.
- **Notfall-Routing**: Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, steht eine Service Logik für ein temporär anderes Routing zur Verfügung, z. B. als temporäre Lösung für unerwartet viele Anrufe innerhalb eines Zeitraums.

ONLINE ADMINISTRATION / IN-MANAGER - SRN EIGENSCHAFTEN

Service Rufnummer	Service	Service Logik Profil	Aktive Service Logik	Zeitgesteuert	Tarifansage	Tarifcode	Kunden Tarif	Notfallrouting
0800565452687	profi	benzprofi	Routing_Beis...	[x]			>sehr teuer	[ ]
0800565452654	profi	benzprofi		[ ]			>sehr teuer	[ ]
09001334477	profi	benzprofi	Test Logik 2	[ ]			>sehr teuer	[ ]
01805999669	profi	benzprofi	Test Logik 2	[ ]				[ ]

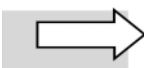
Service Rufnummer	Service	Service Logik Profil	Aktive Service Logik	Zeitgesteuert	Tarifansage	Tarifcode	Kunden Tarif	Notfallrouting
				[ ]				[ ]

Filter | Ändern | Details | Tauschen | Notfallrouting | Speichern

Importieren | Exportieren

Abbildung 9-1: Objekt „SRN Eigenschaften“

HINWEIS



Sie können über die **Schaltfläche „Notfallrouting“** im unteren Fensterbereich alle oder – nach Filterung – die angezeigte Auswahl an Service Rufnummern für das Notfallrouting aktivieren. Dadurch reagieren Sie im Notfall schneller, besonders wenn Sie sehr viele Service Rufnummern verwalten.

Mit der **Funktion „Details“** öffnen Sie über die gleichnamige Schaltfläche das Fenster „Service Rufnummer Details“, in dem Sie weitere Parameter definieren können:

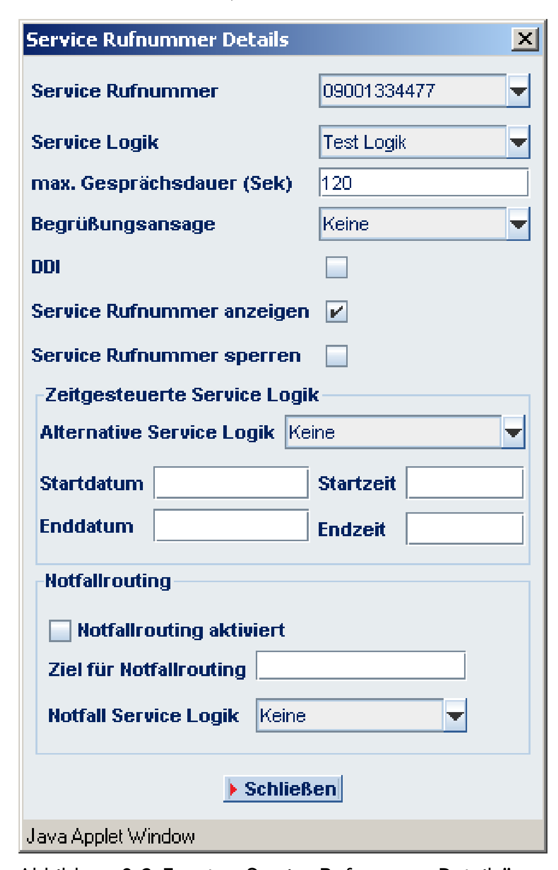


Abbildung 9-2: Fenster „Service Rufnummer Details“

Hier legen Sie insbesondere fest, ob neben der primären Service Logik, die im Listenfeld „Service Logik“ angezeigt wird, eine **alternative Service Logik** und/oder ein **Notfallrouting aktiviert** werden soll.

Gehen Sie wie folgt vor, um eine **alternative Service Logik** zu **aktivieren**:

1. Geben Sie im Fensterbereich „Zeitgesteuerte Service Logik“ in die Felder „**Startdatum**“ und „**Enddatum**“ die gewünschten Daten ein. Das Format ist dd.mm.yyyy also z. B. „01.09.2006“.
2. Geben Sie in die Felder „**Startzeit**“ und „**Endzeit**“ die Uhrzeiten zum Start- und Endedatum ein. Das Format ist hh:mm, also z.B. „07:00“ oder „23:59“.
3. Wählen Sie anschließend im gleichnamigen Listenfeld die **alternative Service Logik** aus und **schließen** Sie das Detailfenster.
4. **Speichern** Sie die Änderungen im Objektfenster „SRN Eigenschaften“.

Gehen Sie wie folgt vor, um ein **Notfallrouting** zu **aktivieren**:

1. Wählen Sie im Fensterbereich „Notfallrouting“ aus dem Listenfeld „**Notfall Service Logik**“ eine geeignete Service Logik aus oder tragen Sie alternativ ein **Ziel für** das **Notfallrouting** ins Textfeld darüber ein.
2. Setzen Sie einen Haken in das Kontrollkästchen „**Notfallrouting aktiviert**“ und **schließen** Sie das Detailfenster.
3. **Speichern** Sie die Änderungen im Objektfenster „SRN Eigenschaften“.

Wenn Sie eine alternative Service Logik und/oder ein Notfallrouting im Detailfenster aktiviert haben, werden anschließend im Objektfenster „SRN Eigenschaften“ die Kontrollkästchen „**Zeitgesteuert**“ und/oder „Notfallrouting“ aktiviert angezeigt.

Neben den in Kapitel 6 aufgeführten Standardfunktionen können Sie für dieses Objekt auch die **Funktion „Tauschen“** nutzen. Dabei können Sie allen Service Rufnummern, die einer bestimmten Service Logik zugeordnet sind, eine **neue Service Logik zuweisen**.

Gehen Sie dafür wie folgt vor:

1. Markieren Sie einen Eintrag in der Tabelle.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Tauschen“.

Das Fenster „Tauschen der Service Logik“ wird geöffnet.

3. Wählen Sie im Listenfeld „**Aktive Service Logik**“ die Service Logik aus, die in der Tabelle angezeigt wird.
4. Wählen Sie im Listenfeld „**Neue Service Logik**“ die Service Logik aus, die künftig für die der bisherigen Service Logik zugeordneten Service Rufnummern verweisen sollen.
5. Wählen Sie, um welchen Typ von Service Logik – primäre (Option „Service Logik“), alternative oder Notfall Service Logik – es sich handelt.
6. Bestätigen Sie die Änderungen mit Klick auf die Schaltfläche „**Tauschen**“.

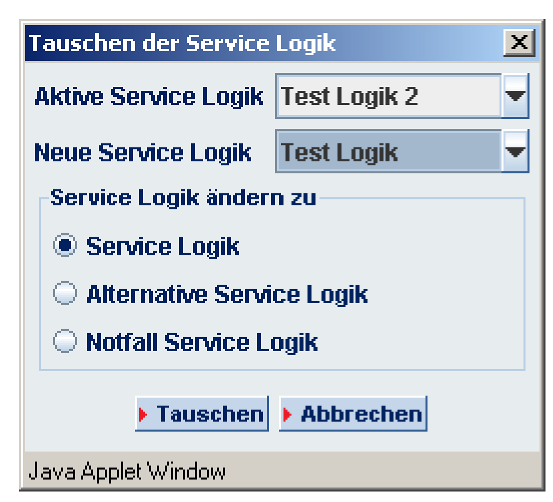


Abbildung 9-3: Fenster „Tauschen der Service Logik"

10 Administration

In den Administrations-Menüs verwalten Sie als Administrator Ihres Unternehmens die einzelnen Benutzer und legen fest, welche Rechte diese erhalten sollen.

10.1 Rechteprofil IN-Manager

Im Menü „Rechteprofil IN-Manager“ können Sie für jedes einzelne Objekt der Menüs „Routing“, „Administration“ und „IN-Report“ (siehe **Benutzerhandbuch IN-Report**) festlegen, welche **Schreib- und Leserechte** ein Benutzer erhalten soll, der dem ausgewählten Profil im Listenfeld „Name“ zugeordnet ist:

ONLINE ADMINISTRATION / IN-MANAGER - RECHTEPROFIL IN-MANAGER

Name benzprofi Bezeichnung

Objekt	Ansicht	Erstellen	Ändern	Entfernen
Zielrufnummer	☑	☑	☑	☑
Kalender	☑	☑	☑	☑
Vorwahlsatz	☑	☑	☑	☑
Vorwahlgruppe	☑	☑	☑	☑
Anrufergruppe	☑	☑	☑	☑
Anrufernummer	☑	☑	☑	☑
DTMF-Nachwahl	☑	☑	☑	☑
SRN Eigenschaften	☑	☐	☑	☐
Service Logik	☑	☑	☑	☑
Rechteprofil	☑	☑	☑	☑
Benutzerverwaltung	☑	☑	☑	☑
Zertifikat	☑	☑	☑	☑
Passwort ändern	☑	☑	☑	☑
Logbuch	☑	☑	☑	☑
Historische Reports	☑	☑	☑	☑

Hinzufügen | Details | Löschen | Speichern | Speichern als

Abbildung 10-1: Rechteprofil

Wenn Sie die gesamten Kontrollkästchen einer Spalte aktivieren möchten, klicken Sie auf die Spaltenüberschrift in der dunkelblauen Zeile.

10.2 Benutzerverwaltung

In diesem Menü legen Sie folgende Informationen für einen ausgewählten oder neu angelegten Benutzer fest und bestätigen am Ende mit „Speichern“:

- **Benutzername:** Überschreiben Sie hier einen eventuell bestehenden Eintrag, drücken Sie die Enter-Taste Ihrer Tastatur und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche „Hinzufügen“.
- **Profil**
- **Anwendertyp:** „Normal User“ oder „Administrator“

- **Passwortänderung fordern:** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird der Anwender nach dem ersten Login in den IN-Manager aus Sicherheitsgründen aufgefordert, sein Passwort zu ändern.
- **Alle Service Rufnummern:** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, darf der Anwender für seine Service Logiken alle beauftragten Service Rufnummern verwenden.
- **E-Mail**
- **Anwender:** Hier tragen Sie ein, wie der Anwender auf der Startseite des IN-Managers begrüßt werden soll.
- **Anwenderinfo 1-4:** Platz für weitere zusätzliche Informationen

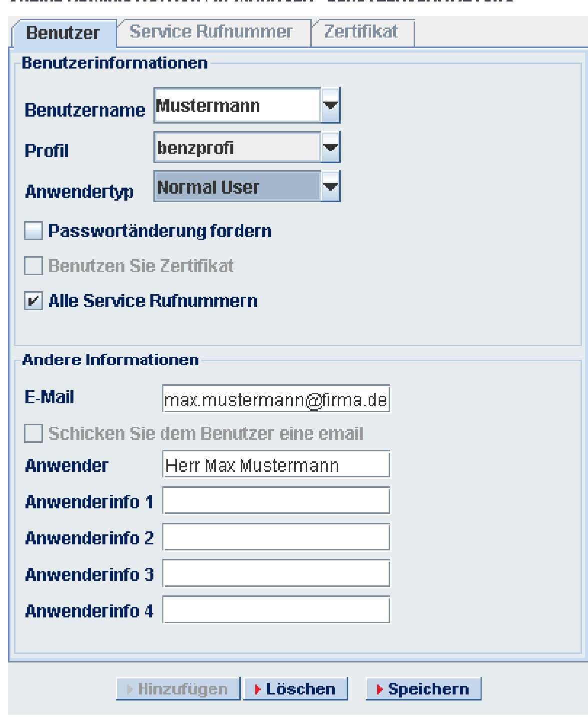
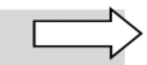


Abbildung 10-2: Benutzerverwaltung, Register „Benutzer"

HINWEIS



Wenn Sie das Kontrollkästchen „Alle Service Rufnummern" deaktivieren, wird die vorher abgeblendete Registerkarte „Service Rufnummern" wieder aktiviert. Dort können Sie für den Benutzer festlegen, welche Service Rufnummern Sie ihm zuweisen möchten.

Die Registerkarte „Zertifikate" ist nur dann aktiviert, wenn Sie die Berechtigung haben, Benutzer mit Zertifikatszugang anzulegen.

10.3 Passwort ändern

Hier legen Sie das Passwort für einen Benutzer an oder ändern es.

Gehen Sie dafür wie folgt vor:

1. Wählen Sie aus dem Listenfeld „**Benutzername**“ den Namen des Benutzers aus, dessen Passwort geändert werden soll.
2. Geben Sie ins Textfeld „**Ihr Passwort**“ das Passwort ein, mit dem Sie sich auf den IN-Manager eingeloggt haben.
3. Geben Sie in die Textfelder „**Passwort**“ und „**Passwortwiederholung**“ das gewünschte Passwort für den Benutzer ein:



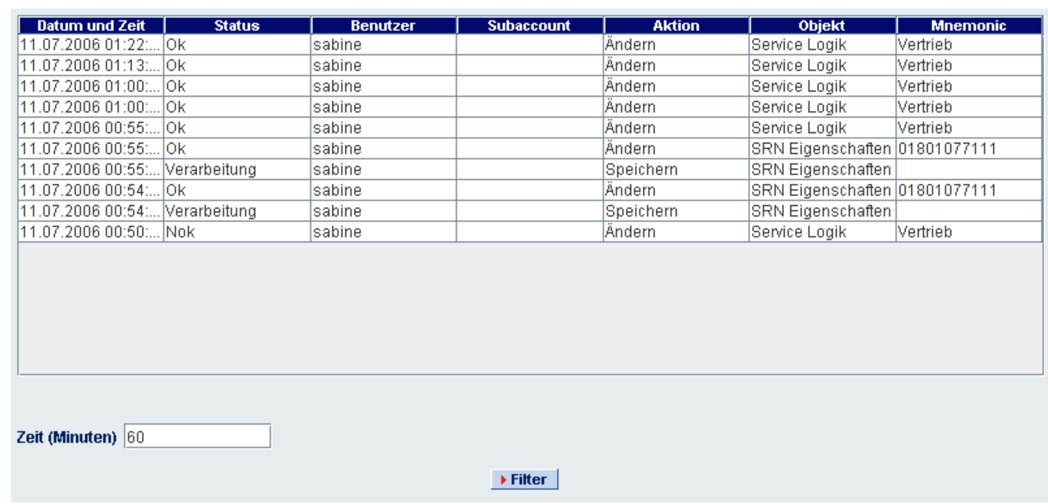
Abbildung 10-3: Passwort ändern

4. **Speichern** Sie Ihre Eingaben.

10.4 Logbuch

Im Logbuch werden die **Benutzeraktivitäten** für den Zeitraum angezeigt, nach dem Sie anhand der Eingabe im Textfeld „Zeit (Minuten)“ **filtern**:

ONLINE ADMINISTRATION / IN-MANAGER - LOGBUCH



Datum und Zeit	Status	Benutzer	Subaccount	Aktion	Objekt	Mnemonic
11.07.2006 01:22:...	Ok	sabine		Ändern	Service Logik	Vertrieb
11.07.2006 01:13:...	Ok	sabine		Ändern	Service Logik	Vertrieb
11.07.2006 01:00:...	Ok	sabine		Ändern	Service Logik	Vertrieb
11.07.2006 01:00:...	Ok	sabine		Ändern	Service Logik	Vertrieb
11.07.2006 00:55:...	Ok	sabine		Ändern	Service Logik	Vertrieb
11.07.2006 00:55:...	Ok	sabine		Ändern	SRN Eigenschaften	01801077111
11.07.2006 00:55:...	Verarbeitung	sabine		Speichern	SRN Eigenschaften	
11.07.2006 00:54:...	Ok	sabine		Ändern	SRN Eigenschaften	01801077111
11.07.2006 00:54:...	Verarbeitung	sabine		Speichern	SRN Eigenschaften	
11.07.2006 00:50:...	Nok	sabine		Ändern	Service Logik	Vertrieb

Zeit (Minuten) 60

Filter

Abbildung 10-4: Logbuch

11 Abbildungen und Tabellen